

60
millions
de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

MAI 2022 / N° 580 / 4,80 €

Pratique



**LOCATIONS
DE VACANCES**

Airbnb, Abritel,
Booking... Quelle
plateforme choisir

Essai

SAUCISSONS

Craquer,
oui, mais
pour les bons



Enquête

**CHANGER
DE BANQUE**

Les pièges à éviter

Essai



Netflix, Disney+...

Vos préférés pour la
vidéo à la demande

**VÉLO
ÉLECTRIQUE**

Ça vaut le coût ?



Essai + Les kits d'électrification
et les assurances contre le vol

QUI SOMMES-NOUS ?

60 Millions de consommateurs et son site 60millions-mag.com sont édités par l'Institut national de la consommation (INC) ; établissement public à caractère industriel et commercial dont l'une des principales missions est de « regrouper, produire, analyser et diffuser des informations, études, enquêtes et essais » (art L. 822-2 du code de la consommation).



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

Nous n'acceptons aucune publicité et tous les produits testés sont achetés par nos soins, de manière anonyme, comme tout consommateur.

EXPERTISE

Nos journalistes-enquêteurs travaillent en étroite collaboration avec les ingénieurs, les juristes et les économistes de l'INC pour une information fouillée et experte.

PROXIMITÉ

Le réseau 60, c'est plusieurs milliers de contacts par mois : messages des lecteurs, des abonnés à notre page Facebook, à nos fils Twitter, les contributions au forum. Des échanges qui enrichissent nos contenus en continu.

Essais mode d'emploi

Tous les tests de produits réalisés par notre centre d'essais comparatifs répondent à des cahiers des charges complets, définis par les ingénieurs de l'INC, qui s'appuient sur la norme des essais comparatifs NF X 50-005. Ces essais ont pour but de comparer objectivement les produits (qui ont tous été achetés de manière anonyme) et, le cas échéant, de révéler les risques pour la santé ou la sécurité. Les informations publiées, en particulier essais comparatifs et études, ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans l'autorisation de l'INC.

Dans les coulisses de 60



Les vélos au banc d'essai

Notre essai de vélos électriques est réalisé sur un banc instrumenté, équipé d'un tambour motorisé sur lequel la roue des vélos est posée. Le tambour entraîne la roue du vélo à 12,5 km/h. Les essais de freinage sont réalisés dans des conditions sèches et mouillées, selon la norme EN 15194 : 2017.

8,7 millions de Français de 15 ans et plus regardent chaque jour un programme en SVOD, selon Médiamétrie pour un nombre d'utilisateurs total de quelque 18 millions. Des chiffres qui ont été boostés par les confinements.



LES SAUCISSONS DÉCORTIQUÉS EN LABORATOIRE

Pour tous les saucissons de notre essai, les teneurs en nitrites et nitrates ont été mesurées en laboratoire. De même que l'humidité du produit dégraissé, le rapport collagène/protéines, la quantité de matières grasses et les sucres solubles totaux.



RETROUVEZ-NOUS en podcast dans «franceinfo:conso» du 19 mars et diffusé sur

FranceInfo. Notre rédactrice en chef adjointe, Sophie Coisne, y évoque notre dernier hors-série et ce qu'il faut savoir pour soulager un mal de dos.



FEREZ-VOUS PARTIE DE LA TRIBU ?

Les abonnés à notre magazine peuvent désormais faire partie de la Tribu 60, notre nouvelle communauté de lecteurs destinée à nous rapprocher davantage. C'est, pour vous, la possibilité de collaborer directement à nos sujets, de poser des questions, de participer à des moments privilégiés. Pour nous, c'est l'occasion de mieux répondre à vos attentes. Inscrivez-vous sur www.60m.fr/tribu



SYLVIE METZELDAR
Rédactrice en chef

«60» s'adapte et continue !

Comme tous nos confrères de la presse écrite, la pandémie et le triste contexte économique mondial nous ont fait du mal. Près de 2 000 points de vente de presse ont été fermés au cours de ces deux dernières années. Par ailleurs, la fréquentation des kiosques reste moindre, le prix du papier ne cesse de grimper et les frais d'affranchissement ne diminuent pas... En clair, nos revenus ont baissé et nos charges ne font qu'augmenter.

Bien sûr, nous pourrions passer au tout-digital, mais cela nous couperait des lecteurs les plus âgés et des consommateurs qui ne sont pas équipés

et pour lesquels nous nous battons.

Aussi, pour réaliser les économies auxquelles nous sommes contraints et pouvoir continuer à vous informer et dénoncer abus et scandales, nous avons légèrement réduit la pagination de nos magazines, en limitant surtout les pages d'autopromotion. En compensation, nous redoublons d'efforts pour publier davantage d'articles sur notre site 60millions-mag.com, complément

d'objet direct de nos magazines et de nos hors-séries.

Par ailleurs, nous venons aussi de lancer "la Tribu 60", une communauté réservée à nos abonnés (voir en page Couillisses) ; une sorte de service++ conçu pour remercier les lecteurs de leur engagement à nos côtés mais aussi pour répondre au plus près aux interrogations et aux besoins des consommateurs dont les modes de vie ne cessent d'être bousculés.

À l'heure où notre pouvoir d'achat est attaqué de toutes parts, que des escrocs tentent d'en profiter et que la guerre aux portes de l'Union européenne nous fait craindre le pire, «60» reste plus que jamais actif. Avec vous, pour vous. Et sans relâche. ●

« À l'heure où notre pouvoir d'achat est attaqué de toutes parts, «60» reste plus que jamais actif. Avec vous, pour vous. »



**MENSUEL ÉDITÉ
PAR L'INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION**
(Établissement public
à caractère industriel
et commercial)
18, rue Tiphaine,
75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.incc-conso.fr

Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef : Sylvie Metzeldar
Rédactrice en chef déléguée
(hors-série) : Adeline Trégouët

Rédacteurs en chef adjoints :
Hervé Cabibbo (mensuel)
Sophie Coisne (hors-série)
Fabienne Lisoiseau (Web)

Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale
de la rédaction : Martine Fédor

Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Adrian
de San Isidoro, Fanny Guilbert,
Lionel Maugain, Amine Meslem, Adélaïde
Robert, Elodie Toustou (hors-série)

SECRÉTARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Lisoiseau et Jocelyne Vandellos
(premiers secrétaires de rédaction),
Mireille Fenwick

MAQUETTE :
Valérie Lefevre
(première rédactrice graphiste),
Guillaume Steudler

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Deroux

SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
Matthieu Crocq (éditeur Web),
Laura Hendrix (rédactrice),
Bridgette Glass (relations avec les
internauts) redactionweb@inc60.fr

Diffusion :
William Tétrel (responsable),
Gilles Taillandier (adjoint),
Valérie Proust (assistante)

Relations presse :
Anne-Juliette Reissier-Algrain,
Tél. : 01 45 66 20 35

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

Cheffe du service juridique, économique
et de la documentation :
Patricia Foucher

Contact dépositaires, diffuseurs
et réassort : Promévente,
Tél. : 01 42 36 80 84

Service abonnements : 45 avenue
du Général Leclerc, 60643 Chantilly Cedex
Tél. : 01 55 56 70 40

TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial impôts :
49 € ; étranger : 62,50 €
11 mensuels + Spécial Impôts +
7 hors-séries : 83 € ; étranger : 108 €

Photogravage : Key Graphic
Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier :
Schwedt/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC
Eutrophisation : 0,08 kg/tonne
Distribué par : MLP

Dépôt légal : mai 2022
Commission paritaire : 0922 K 89330
ISSN : 1267-8066

Ce numéro comporte un encart
d'abonnement sur une partie du tirage.



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

- Pour puiser davantage d'infos conso au quotidien
- Un forum pour vous exprimer
- Les rappels de produits à connaître



/60millions
deconsommateurs

Pour suivre, partager
les travaux de «60», réagir
à des infos insolites,
partager une expérience...



@60millions

Le fil du consommateur
averti.

@alerte_rappel60

Pour être prévenu
tout de suite des gros
rappels de produits.


 Carton
rouge

Coaching MyBuBelly promet la "famille parfaite"

La promesse

Choisir le sexe de son enfant selon des méthodes naturelles à 89 % de réussite.

Le constat

Aucune preuve indépendante n'étaye l'efficacité annoncée du programme.

La conséquence

Les couples payent cher, convaincus par un argumentaire douteux.

MyBuBelly est un programme d'accompagnement à la fécondation qui joue sur deux critères – la date de l'ovulation et l'acidité vaginale via l'alimentation – pour influencer le sexe du bébé. « *L'aide à créer la famille parfaite* » est facturée 149 € par mois, les six premiers mois, puis 99 € par mois. « Le coaching est réel : on reçoit plusieurs SMS par jour et des appels réguliers de la coach qui répond à nos questions dans les deux à trois heures », témoigne Marie*, pour qui la méthode a échoué. « Le problème, c'est le manque de transparence. Que ça marche ou non, on ne sait pas sur quoi ça repose. »

DES STATISTIQUES BIAISÉES

MyBuBelly « a fait ses preuves depuis cinq ans », selon un communiqué. Le taux de réussite affiché est de 89 %. Il provient de « statistiques internes établies à partir des retours des abonnés ». Et seulement ceux des deux derniers mois. « Nous sommes une petite équipe et c'est plus facile à suivre pour nous en faisant ainsi... », justifie la fondatrice, Sandra Ifrah. Les retours sont classés comme une réussite ou un échec « dans les conditions fixées par le programme et les CGU [Conditions générales d'utilisation, NDLR] ». Un seul écart dans le suivi du programme et l'échec n'est pas considéré comme tel. Marie, qui a voulu bénéficier du remboursement partiel proposé en cas d'échec en a fait les frais... Reste à savoir si la vérification du

suivi est effectuée aussi en cas de réussite. Sur le plateau des Maternelles de France 5, le nutritionniste Raphaël Gruman, responsable du programme alimentaire de MyBuBelly, admettait en tout cas qu'aucune statistique sérieuse n'avait encore été publiée pour attester de l'efficacité du régime.

DES CAUTIONS QUI N'EN SONT PAS

Le comité d'experts mis en avant sur le site croit au projet mais sans cautionner son efficacité. Et la valeur des témoignages sur le site est difficile à évaluer. La plupart ont un prénom modifié. On retrouve des doublons de textes, sous des intitulés ou prénoms différents. Sur Facebook, les recommandations proviennent d'internautes qui n'ont pas tous testé la méthode, ou qui font partie de l'équipe mais sans le dire, comme Raphaël Gruman (Raphaël Grmn). Une condition au remboursement partiel proposé en cas d'échec a pu aussi étouffer les commentaires négatifs : elle imposait de ne pas dénigrer la méthode « sur

quelque support que ce soit ». Quant à la revue de presse, elle contient surtout des encarts publicitaires et des partenariats rédactionnels, parfois sous un logo qui ne correspond pas. On y trouve quand même un article du *Parisien* de janvier 2020 où le Pr Israël Nisand, gynécologue et professeur des universités à Strasbourg, qualifie la méthode de « charlatanisme ».

* Le prénom a été changé

ADÉLAÏDE ROBERT

BON À SAVOIR

Depuis que nous avons interviewé MyBuBelly, le remboursement partiel proposé en cas d'échec n'apparaît plus sur le site. De même, les conditions générales d'abonnement aux « Programmes choix » ne sont plus accessibles sans ouvrir un compte. D'autres éléments pourraient avoir évolué d'ici la parution de notre article.



SOMMAIRE

N° 580 / MAI 2022

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
Des contraintes pour les géants de l'Internet.....	p. 6
Bien-être animal : les entreprises françaises à la peine.....	p. 6
Recyclage : soucis sur les boîtes à sushis.....	p. 6
Prix de l'essence : les marges somptueuses des raffineurs.....	p. 7

À la une

Vélos électriques

Valent-ils le coût ?	p. 8
Faut-il prendre une assurance vol ?	p. 14

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 18
Pratique	
Demi-avancée : fini, l'import de viandes aux antibiotiques.....	p. 20
Essai	
Saucissons, saucisses sèches : la qualité de la viande fait la différence.....	p. 21
Enquête	
Allégations : encore trop de n'importe quoi !	p. 28
Pratique	
Complémentaires santé : vos contentieux en question(s).....	p. 32

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p. 34
Essai	
SVOD : qui est champion du cinéma à domicile ?.....	p. 37
Pratique	
Matelas : 100 nuits à l'essai, à quelles conditions ?.....	p. 42
Pratique	
Location de vacances : paré pour éviter de se faire rouler.....	p. 44

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p. 52
Enquête	
Mobilité bancaire : quitter sa banque ? Pas si simple !.....	p. 54
Pratique	
Travaux en copropriété : tout n'est pas permis !.....	p. 58
Observatoire de l'inflation	
Le prix du café se corse.....	p. 61

RÉSEAU 60	Courriers, courriels, Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses.....	p. 62
------------------	--	-------

La flèche de Madame 60	
Pierre, le coût de sa vie.....	p. 66
60 secondes pour retenir l'essentiel	p. 67

Retrouvez-nous
chaque samedi
dans "franceinfo: conso"

à 7h24, 9h24 et 11h51

sur **franceinfo:**
radio - web - tv canal 27

Vous voulez vous abonner : **voir page 27**

Vous recherchez un article
ou un ancien numéro :
voir pages 50 et 51
ou www.60millions-mag.com

Le programme des émissions
Consomag diffusées sur France 2,
France 3, France 4, France 5
et France Info : **voir page 57**

DIRE RÉAGIR REVENIR

LE REGARD DE «60» SUR L'ACTUALITÉ DE LA CONSOMMATION

par HERVÉ CABIBBO, PATRICIA CHAIROPOULOS, LAURA HENDRIKX, LIONEL MAUGAIN, AMINE MESLEM ET ADÉLAÏDE ROBERT

La vie numérique facilitée Des contraintes pour les géants de l'Internet

Une inversion des rapports de force avec les grands acteurs de l'Internet : Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, a exprimé sa satisfaction le 24 mars dernier à Bruxelles, à l'issue d'un « accord historique » entre Parlement et Conseil européen sur le Digital market act (DMA). Ce texte concernera, avant la fin de l'année, toute plateforme qui réalise notamment un chiffre d'affaires de 75 milliards d'euros et compte au moins 45 millions d'utilisateurs européens. Objectif : faciliter la vie numérique des consommateurs. Les plateformes

devront permettre le désabonnement aussi simplement que l'abonnement, assurer l'interopérabilité des messageries instantanées (par exemple entre WhatsApp et iMessage), ne plus imposer de logiciels par défaut (navigateur, assistant vocal...), ouvrir les magasins d'applications à la concurrence, bannir la publicité ciblée sans accord formel, entre autres. En cas de non-respect du DMA, les amendes seront enfin persuasives : jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires mondial de l'entreprise, voire 20 % en cas de récidive. ●



Bien-être animal

Les entreprises françaises à la peine

Depuis dix ans, le *Business benchmark on farm animal welfare* (BBFAW) classe 150 entreprises de l'agroalimentaire du monde entier du niveau 1, le plus avancé en matière de bien-être animal, au niveau 6, le plus faible. Cette année, sur les treize entreprises françaises évaluées, seul le groupe Danone atteint le niveau 2, notamment grâce à la mise à jour de son rapport annuel sur le bien-être animal. En revanche, quatre des entreprises françaises (Groupe Casino, Elior, Groupe LDC, Sodexo) précédemment classées au niveau 3 sont redescendues d'un cran au regard de l'impact réel de leurs engagements. Et en fin de classement, on trouve Cooperl arc atlantique et Lactalis. ●

Recyclage Socis sur les boîtes à sushis

En 2021, la restauration livrée prenait des engagements pour réduire l'impact environnemental de ses emballages et contenants. Un an plus tard, l'état des lieux est mitigé : si la plupart des signataires proposent aujourd'hui 50 % d'emballages sans plastique à usage unique ainsi qu'une information des clients sur les gestes de tri, ils peinent à lancer des expérimentations de réemploi de leurs emballages. C'est le cas notamment de Just Eat, Nestor, Coopcycle et Stuart. Mais le point noir concerne les enseignes à sushis : elles continuent à livrer dans des boîtes contenant du noir de carbone, quasi impossible à trier et à recycler. Vu la forte consommation de sushis en France, le ministère de la Transition écologique a lancé un plan d'action collectif pour développer des alternatives plus vertueuses. Espérons que l'objectif de 100 % d'emballages recyclables (initialement prévu au 1^{er} janvier 2022) ne prenne pas un retard abyssal. ●





Prix de l'essence Les marges somptueuses des raffineurs

Les raffineurs ont vu leurs marges exploser au moment même où le passage à la pompe est de plus en plus douloureux pour les consommateurs.

TotalEnergies, Esso, Ineos... ces sociétés pétrolières, qui détiennent les principales raffineries en France, profitent-elles de la crise de l'énergie actuelle pour engranger des profits ? Oui, au regard des chiffres dévoilés par l'Union française des industries pétrolières, énergies et mobilités (Ufip). Ils nous révèlent que la marge des raffineurs a bondi de 28 à 80 € la tonne entre février et mars 2022. Elle est même montée à 224 € la tonne le 8 mars !

3 € LA TONNE, IL Y A UN AN

La marge brute de raffinage, c'est l'écart entre la valeur du pétrole brut et la valeur des produits pétroliers qui sortent de la raffinerie. « Elle est censée couvrir les frais fixes, les frais variables et les amortissements », explique Olivier Gantois président de l'Ufip. Or, cette même marge n'était que de 3 € un an plus tôt, en mars 2021. Soit une explosion de 2 384 % sur un an ! Surtout, la marge de raffinage progresse beaucoup plus vite que le prix du pétrole brut. Selon le président de l'Ufip, il faut actuellement une marge de 35 € par tonne pour qu'une raffine-

rie soit rentable. Une valeur bien au-dessous des marges pratiquées en ce moment... « Les marges de raffinage se sont embellies, tant mieux pour nous », reconnaît-il. C'est ce qu'on appelle un effet d'aubaine.

COMPENSER LA HAUSSE

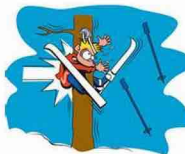
Relativisons toutefois car si cette forte hausse des marges permet aux compagnies pétrolières de s'enrichir, elles ne représentent qu'environ 2 % des prix TTC à la pompe (par exemple, 0,04 € sur un litre à 2 €). Rappelons aussi que « les taxes comptent approximativement pour 60 % des prix de l'essence et du gazole à la pompe », comme le rappelle le ministère de l'Économie sur son site. Pourquoi ne pas baisser la fiscalité pour compenser la hausse brutale des prix ? À la question, récurrente, le Premier ministre a coupé court en annonçant la réduction de 15 centimes d'euro hors taxes sur les prix à la pompe. Une autre option serait d'augmenter la fiscalité sur les groupes pétroliers, en instaurant un impôt exceptionnel. L'Italie a ainsi décidé de taxer les entreprises du secteur de l'énergie dont les marges ont considérablement augmenté depuis fin 2021. ● L.H. & L.M.

C'est nouveau Une appli pour parler avec la police

Vous êtes victime d'une escroquerie ou d'un autre délit ? L'application « Ma sécurité » (compatible Android et iOS), lancée par le ministère de l'Intérieur, donne accès aux services de pré-plainte et de signalement en ligne. Elle permet aussi de chatter 24 h/24 et 7 j/7 avec un gendarme ou un policier. Vous y trouverez par ailleurs une cartographie des commissariats et des brigades de gendarmerie situés à proximité avec leurs coordonnées, des notifications locales de sécurité, des conseils ainsi que l'ensemble des numéros d'urgence. ●



Ça vous est arrivé La clause était imaginaire



Lorsque son fils se fracture le bassin en faisant du ski, Philippe J. appelle Malakoff Humanis. Il aimerait bénéficier

de l'aide à la scolarité prévue dans son contrat de complémentaire santé. Elle est conditionnée à une déclaration sous cinq jours et une immobilisation de plus de quatorze jours. Il est dans les coudes. Il explique la situation : son fils est scolarisé dans une école privée où les cours peuvent être retransmis en direct. Mais tous les profs ne mettent pas la webcam, on n'entend pas les réponses des élèves et, allongé, c'est difficile à suivre. Au téléphone, le conseiller est catégorique : pas d'aide scolaire s'il existe un système d'école à distance ! Sauf que cette clause ne figure pas sur le contrat. Philippe J. découvre en parallèle que l'État propose un service d'aide pédagogique à domicile. Ces aides sont cumulables. Il insiste par mail pour que la mutuelle reconsidère sa réponse. Il fait bien : l'erreur du conseiller zélé est promptement corrigée. Le professeur sonne à leur domicile, moins de 48 heures plus tard. ●

À LA UNE Vélos électriques

Valent-ils le coût ?

Le vélo a le vent en poupe et les modèles à assistance électrique dopent le marché. Vous hésitez à vous lancer alors que les beaux jours arrivent ? «60» est là pour vous assister...

L'inflation des prix du carburant fait souffrir les automobilistes. C'est aussi une des raisons qui explique l'engouement des Français pour le vélo. Les incitations gouvernementales, comme le Coup de Pouce Vélo (réparations jusqu'à 50 € remboursés, accompagnement à la pratique),

le remboursement des frais kilométriques à vélo et le développement des pistes cyclables y ont contribué.

UN MOYEN DE TRANSPORT QUI A LA COTE

En quelques années, le marché des ventes de bicyclettes a augmenté de 50 % en chiffre d'affaires. Cette crois-

ILLUSTRATION : CLOD



sance est essentiellement portée par les vélos à assistance électrique (VAE) dont les prix sont bien plus élevés que ceux des vélos traditionnels. En cinq ans, leur nombre a été multiplié par cinq, dépassant le demi-million d'unités vendues en 2020.

➤ **Malheureusement, dans le même temps, tout a augmenté**, y compris les prix. En une année, ils ont pris 12 % pour les vélos de ville, 20 % pour les VTC ou encore 21 % pour les VAE ! Le prix moyen d'un vélo classique s'établit à 394 € quand l'étiquette des VAE affiche, en moyenne, 2 079 €.

TROUVER LE BON MODÈLE POUR LE BON USAGE

➤ **Mieux vaut donc ne pas se tromper en choisissant son modèle.** L'intérêt de l'assistance électrique est surtout de rendre la pratique du vélo accessible à tous. La toute première question à se poser concerne l'usage

auquel vous le destinez. Compentez-vous en faire votre moyen de transport quotidien ? Parcourir des trajets à fort dénivelé ? Est-ce pour aller vous égarer sur des terrains accidentés ? Les réponses influent

sur le design du cycle : ville, vélo tout chemin ou vélo tout terrain. Mais aussi sur différents points essentiels de ces machines électriques.

UN ESSAI TRANSPOSABLE À TOUS LES MODÈLES

➤ **Nous les avons évalués sur un échantillon de vélos de ville** à cadre ouvert dit "col de cygne", un modèle souvent privilégié pour remplacer un véhicule à moteur pour des trajets domicile/travail.

➤ **Nous les avons soumis à nos tests d'usage et à nos essais de laboratoire.** Les résultats de ce comparatif vous livrent les points à regarder pour guider votre choix, quel que soit le vélo envisagé. Nous avons

Posez-vous la question de l'usage auquel vous le destinez...

volontairement choisi de comparer des vélos de marques nationales et un de distributeur d'une certaine qualité afin qu'ils soient encore disponibles en magasin lorsque vous lirez ces lignes.

➤ **Un des premiers critères à prendre en compte** est la place du moteur. Notre choix de cinq vélos dont le moteur de 250 W (maximum autorisé par la réglementation) est placé sur le pédalier n'est, en effet,

Comment nous avons procédé

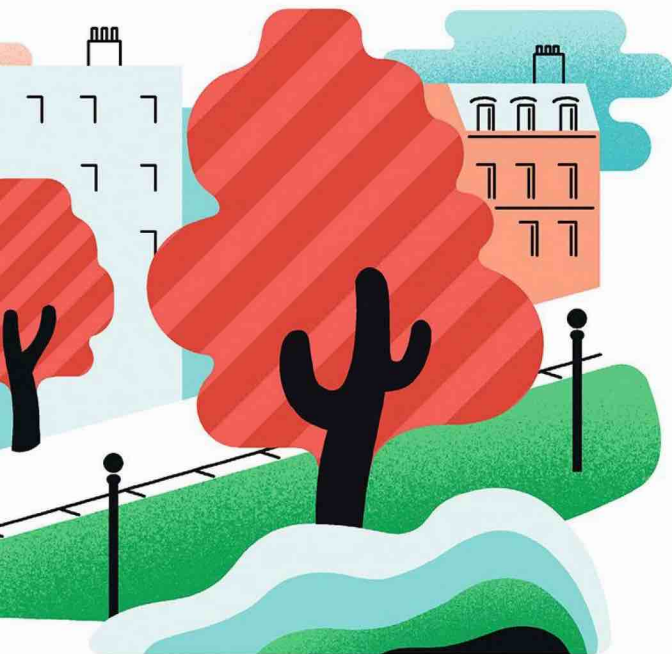
LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Un jury composé de deux femmes et deux hommes maîtrisant l'utilisation des VAE** a évalué l'usage de nos cinq vélos et des trois vélos équipés d'un kit d'électrification sur route en conditions réelles. Outre l'utilisation des vélos, il a dû jauger la qualité des notices, la gestion de l'ordinateur de bord et celle de la batterie...

• **L'autonomie des batteries** a été mesurée en charge complète sur des cycles de 5 km à assistance minimale, moyenne et maximale, puis avec une charge de 30 minutes. Le vélo portait une charge totale de 100 kg (75 kg pour le cycliste et 25 kg sur le porte-bagages). La durée et la consommation électrique des batteries ont été évaluées.

• **L'assistance en côte** a été jugée batterie pleine et avec le mode d'assistance le plus adapté sur une côte de 500 m allant de 4 à 10 % et une côte de 1 000 m allant de 6 à 19 %.

• **Les tests de freinage** ont été réalisés sur route sèche et mouillée selon la norme EN 15194 : 2017 sur un banc équipé d'un tambour entraînant la roue du vélo à 12,5 km/h.



pas anodin. Ces modèles sont réputés plus plaisants à utiliser. Et ce, parce qu'avec le moteur ainsi disposé, le centre de gravité du vélo reste identique à celui d'un modèle classique, ce qui ne perturbe pas le néopratiquant de VAE.

Les retours de nos panélistes l'ont une nouvelle fois confirmé. De nouveau aussi, le jury a apprécié la progressivité de l'assistance due au capteur d'effort de leur moteur, à l'image de celui du modèle Nakamura de notre essai.

L'AUTONOMIE EST TRÈS VARIABLE

➤ **Les moteurs à capteur de rotation**, qui équipent souvent les VAE d'entrée de gamme, présentent un petit décalage gênant dans le déclenchement de l'assistance électrique. Les vélos dont le moteur est situé sur la roue avant ou arrière se trouvent avec un centre de gravité décalé. Cela joue sur la stabilité, voire sur l'adhérence sur chaussée humide.

➤ **La batterie au lithium-ion** est à choisir au regard de l'usage que

vous comptez faire du vélo, c'est-à-dire des kilomètres journaliers que vous envisagez. Celles des modèles testés délivrent du 36 V. Leur capacité varie de 11 à 12,8 Ah. Le produit de ces deux valeurs

La position du moteur a une influence sur le confort d'utilisation.

vous donne un indice sur l'autonomie et donc le nombre de kilomètres qu'une pleine charge vous offre. Vous pouvez parcourir un peu plus de 56 km en moyenne pour

cette gamme de batteries. Mais c'est une moyenne.

➤ **Les valeurs varient aussi en fonction des performances du moteur.** Celui du Nakamura, par exemple, est moins efficace en termes d'autonomie que ceux de l'Electra et du Cube. Alors qu'avec ses 460 Wh, sa batterie affiche 60 Wh supplémentaires, il ne parcourt qu'une distance équivalente aux deux autres. À l'inverse, le O₂Feel atteint les 80 km alors qu'il affiche une « réserve électrique » de 432 Wh. Cette autonomie peut également être mise à mal par des trajets à trop fortes pentes. Les VAE de notre essai ont quelque peu calé sur les côtes à 19 %.

UNE BATTERIE PRATIQUE À RETIRER, C'EST MIEUX

➤ **Concernant la batterie**, vous trouvez des modèles fixés au cadre et d'autres au niveau du porte-bagages. Si vous habitez à l'étage d'un immeuble sans local vélo avec prise, optez pour une batterie facilement dissociable du vélo pour la monter et la recharger chez vous. Gare à son poids quand vous déverrouillez l'accu, comme cela peut surprendre avec celle du O₂Feel qui se déclipse en tombant vers le vide. Pouvoir facilement démonter la batterie est également intéressant si vous gardez votre vélo dans des lieux publics ou facilement accessibles. Sans batterie, le VAE perd de son intérêt pour les voleurs.



UN BON RAPPORT QUALITÉ/PRIX

15/20
Nakamura - Ecrossover A
1 600 €

Le vélo d'Intersport fait la course en tête, malgré quelques soudures disgracieuses et l'absence d'antivol intégré. L'autonomie de ce VAE en fait un excellent moyen de locomotion au quotidien. Le cycle se distingue aussi par sa batterie intégrée au cadre et, surtout, par un prix inférieur de 400 € à la moyenne du marché.

Les résultats de notre

- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

- Prix indicatif
- Emplacement du moteur
- Puissance/Couple du moteur
- Marque du moteur

- Spécification de la batterie testée
- Nombre de niveaux d'assistance
- Dérailleur arrière
- Type de freins

- Taille des roues
- Fourche suspendue (débattement)
- Antivol intégré
- Poids du VAE prêt à rouler/taille

Tests d'usage (30 %)

- Console de contrôle
- Assistance
- Manipulation de la batterie
- Comportement sur route

Batterie (30 %)

- Autonomie pleine charge
- Autonomie pleine charge (en km)
- Autonomie après 30 minutes de charge
- Durée de la recharge
- Énergie consommée durant la charge

Assistance en côte (30 %)






- Côte à 10 %
- Côte à 19 %

Freinage (5 %)

Notice et marquage (5 %)

APPRÉCIATION GLOBALE (100 %)

➤ **Pour réduire les risques de vous faire voler votre VAE**, un antivol intégré est un petit plus (seuls trois des cinq vélos de l'essai en disposent) pour les arrêts minute. Cela ne remplace évidemment pas un modèle indépendant très solide si le stationnement doit durer plusieurs heures.

    				
NAKAMURA	O.FEEL	ELECTRA	CUBE	GITANE
Ecrossover A	iSwan City Up 5.1 UNIV IP432 2022	Loft Go! 5i Shimano Nexus 5V 400 2022	Touring Hybrid One 400 Wave 2022	Organ'e-Central 400 Wh 2022
1 600 €	2 600 €	3 000 €	2 420 €	1 850 €
Pédalier	Pédalier	Pédalier	Pédalier	Pédalier
250 W/Non précisé	250 W/40 N.m	250 W/Non précisé	250 W/65 N.m	250 W/55 N.m
Nakamura/Référence non précisée	Shimano/E5000	Bosch/Active-Line Plus	Bosch/Drive Unit-Performance Generation 3	E-Going/Référence non précisée
-36V 12.8 Ah 461 Wh (Nakamura)	-36V 12 Ah 432 Wh (O ₂ Feel)	-36V 11 Ah 400 Wh (Bosch)	-36V 11 Ah 400 Wh (Bosch)	-36V 11.6 Ah 418 Wh (Phyllion)
4	3	4	4	5
Externe (8 vitesses)	Externe (8 vitesses)	Interne (5 vitesses)	Externe (9 vitesses)	Externe (8 vitesses)
Disque hydraulique avant/arrière	Disque hydraulique avant/arrière	Disque hydraulique avant/arrière	Disque hydraulique avant/arrière	Disque hydraulique avant/arrière
28 pouces	28 pouces	28 pouces	29 pouces	28 pouces
Oui (65 mm)	Oui (50 mm)	Non	Oui (100 mm)	Oui (50 mm)
Non	Oui	Oui	Non	Oui
23,6 kg/L	25,3 kg/M	25,7 kg/M	27,9 kg/L	24,8 kg/S
++	++	++	++	++
+	++	++	++	+++
+++	++	+++	+++	++
++	+	+++	++	+++
++	+++	+	++	++
++	++	++	++	+
++	+++	++	++	++
51 km	80 km	53 km	50 km	48 km
11 km	8 km	9 km	9 km	6 km
6 h 57	6 h 15	2 h 30	5 h 30	6 h 10
++	++	--	+++	--
++	+	++	++	++
-	-	-	-	-
+++	+++	+++	+++	+++
+++	+++	+++	-	+++
15/20	14,5/20	14,5/20	14/20	13,5/20

► **Mieux vaut effectuer votre achat en magasin** pour essayer votre VAE, bien sûr, mais aussi se familiariser à son utilisation (sa console de commande, par exemple). Que ce soit dans une boutique ou sur Internet, veillez à ce que les informations obligatoires figurent bien sur le cadre :

coordonnées du fabricant ou de son mandataire, référence à la norme des VAE (EN 15194) et marquage CE. Dans notre échantillon, un des cinq vélos (celui de Cube) ne comportait aucune de ces informations.
► **Enfin, un VAE reste une bicyclette.** Regardez si tous les acces-

soires dont vous aurez besoin sont présents (porte-bagages, garde-boue, porte-bidon, etc.) Dans le cas contraire, il vous faudra déboursier quelques euros supplémentaires en sus des 1 600 à 3 000 € que vaut déjà le vélo. ●

PASCAL NGUYEN

Ingénieur : CHARLES BABIN

Kits d'électrification

Attention à la sécurité

Des kits à monter soi-même transforment une simple bicyclette en vélo à assistance électrique. Relativement faciles à installer, ils offrent à votre deux-roues des performances similaires aux VAE. Mais la législation concernant ces transformations reste floue.

Avec un prix de 2 100 € en moyenne, le vélo à assistance électrique (VAE) coûte cher. Or, depuis quelques années, des kits d'électrification transforment votre bicyclette classique en modèle à assistance électrique.

Ces kits comportent une batterie, un moteur et une console de commande. Vendus entre 400 et 1 000 €, ils semblent des solutions alléchantes à l'achat d'un VAE. Certains sont commercialisés avec une prestation d'installation par un professionnel, d'autres à mon-

ter soi-même. Que valent ces derniers ? Pour le savoir, nous avons sélectionné trois modèles, parmi les

Pour monter les kits, mieux vaut être un bon bricoleur.

plus faciles à installer (ceux dont le moteur est fixé sur la roue avant). Nous avons évalué le montage et leurs performances en les soumettant aux mêmes essais que les VAE.

LE MONTAGE

➤ **Les kits ont été montés sur des vélos Decathlon Elops 900 neufs** par un technicien spécialisé en méca-

nique des cycles. Dans l'ensemble, les montages n'ont pas été difficiles, notamment grâce aux informations fournies sur le site des fabricants. Ils sont cependant à réserver à des bons bricoleurs. En effet, il a fallu réaliser un adaptateur pour le support de batterie Ozo, régler l'étrier de frein avant et changer des vis avec ce dernier et aussi avec les kits À bicyclette Paulette et Cycloboost. À noter que les trois kits condamnent la lampe sur dynamo de la roue avant sans que les fabricants des kits le signalent.

LES PERFORMANCES

➤ **Aux tests d'usage, les panélistes** ont préféré l'ergonomie des consoles de contrôle des modèles Ozo et À bicyclette Paulette.

➤ **Aux tests d'autonomie, ce sont également ces kits** qui se distinguent : plus de 40 km avec une pleine charge contre 30 pour le Cycloboost. Logique, la plus haute capacité de la batterie disponible pour ce dernier est 30 % inférieure aux autres. Pour une charge de 30 minutes, ne comptez pas sur une assistance électrique de plus de 5 km, voire la moitié avec À bicyclette Paulette, alors que les VAE en offrent 6 minimum et jusqu'à plus de 10.

➤ **Les kits se montrent à la hauteur des VAE dans les pentes à 10 %.** En revanche, ils valent dès que ça grimpe sérieusement : ils ne



☑ Prise en main



- Prix indicatif
- Puissance/couple annoncé
- Emplacement du moteur/de la batterie
- Batterie testée
- Nombre niveaux d'assistance /type d'assistance
- Poids total des accessoires à monter

OZO TRANSFORMEZ VOTRE VÉLO EN VÉLO ÉLECTRIQUE Kit Touring Pck-Bobav-Bc

1 080 €

250 W/40 N.m
Roue avant/cadre
36V 13.6 Ah 500 WH
9/Tout ou rien
7,5 kg

À BICYCLETTE Paulette FRANCE

Kit IT Urbain

849 €

250 W/20 N.m
Roue avant/cadre
36V 13 Ah 468 Wh
6/Tout ou rien
8,8 kg

Cycloboost

Kit Le Prêt à Rouler

715 €

250 W/40 N.m
Roue avant/mobile⁽²⁾
36V 9,6 Ah 346 Wh
6/Tout ou rien
6,5 kg

Montage du kit sur le vélo⁽¹⁾

- Qualité des informations fournies
- Facilité



Tests d'usage du kit monté sur vélo

- Notice d'emploi
- Console de contrôle
- Assistance au pédalage
- Manipulation de la batterie



Batterie

- Autonomie pleine charge
- Autonomie après 30 minutes de charge
- Durée de la recharge
- Énergie consommée durant la charge



44,2 km
4,1 km
6 h 58
-

40,2 km
2,7 km
7 h 02
++

30 km
4,5 km
3 h 35
++

Assistance en côte

- Côte à 10 %
- Côte à 19 %



(1) Decathlon Elops 900 neuf. (2) Batterie à ranger dans une sacoche, un top-case ou un sac à dos (kit disponible aussi avec batterie sur cadre).

démarrent pas dans une côte à 19 % et il faut pédaler fort pour atteindre les 5 km/h.

LA SÉCURITÉ

➤ Les vélos équipés de ces kits ont donné des résultats souvent similaires à ceux obtenus par les VAE. Toutefois, des questions de sécurité et d'ordre juridique se posent. Certes, les kits proposés transforment votre vélo en VAE. Ils dérogent cependant à certaines règles imposées à ces derniers : les kits Ozo et Cycloboost permettent une assistance électrique au-delà des 25 km/h autorisés et celui d'À bicyclette Paulette d'enclencher l'assistance sans pédaler. Ce qui n'est pas conforme à la norme EN 15194 de VAE. Un flou réglementaire existe sur la vente et surtout l'utilisation de

ces produits dans le domaine public. C'est pour cela que nous n'avons pas fait d'évaluation globale de ces kits.

➤ En installant un kit, vous transformez radicalement un vélo prévu pour être propulsé par vos jambes. Ce qui fait poser beaucoup de questions, comme le souligne Olivier Moucheboeuf, coordonnateur normalisation à l'Union Sport & Cycle (syndicat des fabricants) : « Quid du freinage qui n'est pas toujours adapté à des vitesses avoisinant les 25 km/h ? Quid de la solidité de la fourche ou du pédalier qui reçoit le moteur ? Enfin, quid de la fixation de la batterie lithium-ion, susceptible d'exploser en cas de chute, sur un porte-bidon qui n'est pas fait pour supporter une telle charge ? En cas d'accident, cela engage votre responsabilité. » La situation régle-

mentaire des cycles équipés de ces kits est donc floue. Nous demandons aux pouvoirs publics d'apporter un éclairage juridique clair sur ces vélos électrifiés. ● P.N. et C.B.

☑ À retenir

- Les VAE testés se révèlent de bonne qualité. Le moins cher obtient la meilleure note.
- Si vos trajets quotidiens dépassent la dizaine de kilomètres, choisissez une batterie 36 V de 11 Ah minimum. Vous disposez ainsi d'une autonomie d'une cinquantaine de kilomètres selon le terrain.
- La position du moteur influe sur le centre de gravité du vélo, sur sa tenue de route et le confort d'utilisation de l'assistance.
- Les kits d'électrification transforment un vélo standard en VAE. Mais nous demandons des clarifications sur la situation réglementaire des vélos ainsi équipés.

Garanties Faut-il prendre une assurance vol ?

Les vols de vélo sont fréquents. Souscrire une assurance est recommandé, surtout quand on est propriétaire d'un vélo à 2 000 ou 3 000 €. Mais la compréhension des contrats reste complexe. Décryptage de neuf d'entre eux pour y voir plus clair.

Les vélos à assistance électrique (VAE) bénéficient d'un fort engouement. Mais ces vélos sont chers. Lorsque l'on dépense plus de 2 000 € pour sa monture, on peut avoir envie de l'assurer contre le vol. Ce dernier est loin d'être hypothétique. Environ 380 000 vélos sont volés ou font l'objet d'une tentative de vol chaque année en France. Soit environ 1 000 par jour ! C'était en tout cas la tendance avant la pandémie. Les deux dernières années sont atypiques en raison des confinements.

VÉRIFIEZ SI VOUS N'ÊTES PAS DÉJÀ GARANTI

➤ **Pour limiter le risque, il y a des précautions indispensables à prendre** (voir encadré ci-contre). On les retrouve dans les contrats d'assurance. Ainsi, le vélo est en général assuré s'il est attaché à un point fixe par le cadre avec un antivol homologué. Mais avant d'examiner le détail des contrats, il convient de vous demander si vous n'êtes pas déjà garanti. En matière d'assurance, mieux vaut, en effet, éviter les doublons inutiles.

○ **Votre multirisque habitation couvre le vol à domicile.** ○

➤ **Tous les Français ou presque ont une assurance multirisque habitation.** Elle couvre en principe le vol des biens mobiliers à l'intérieur du logement. Le vol du vélo au domicile est donc déjà couvert. En conséquence, s'il est assez peu stationné dans l'espace public, une assurance vol spécifique n'est peut-être pas nécessaire. En cas de vol à domicile, elle n'interviendra en effet qu'en complément,

déduction faite des sommes versées par la multirisque habitation. Un point doit cependant être vérifié : le montant de la franchise appliquée par la multirisque. Si elle représente un pourcentage de la valeur des biens assurés, elle peut être élevée et mieux vaudra alors avoir souscrit une assurance vélo spécifique. Pour les vélos qui stationnent aussi à l'extérieur, une couverture plus large est préférable.

➤ **Nous présentons neuf contrats dans notre tableau** : trois options

Un bon antivol, voire deux, c'est mieux !

• **La Fédération des usagers de la bicyclette (Fub) énonce quelques règles d'or** pour lutter contre le vol dont la première est d'acheter un bon antivol. C'est-à-dire un antivol en U ayant obtenu un bon classement dans des tests de résistance. Différents organismes en réalisent et la Fub fait aussi les siens depuis plusieurs années, classant les modèles en

"1 roue" ou "2 roues" et recommande de n'utiliser que les "2 roues". La Fédération invite à ne pas lésiner sur le prix et à acheter même un deuxième U pour les stationnements dans les grandes villes ou de nuit.

• **Les règles suivantes** consistent à cadenasser son vélo et à l'attacher par le cadre à un point fixe. Des axes antivols sont préconisés pour la selle

et les roues. Le marquage du vélo est vivement recommandé. Il est devenu obligatoire pour les vélos vendus par des professionnels depuis l'an dernier mais les modèles anciens peuvent aussi être marqués. Chaque numéro est enregistré dans un fichier national qui permet de restituer le vélo à son propriétaire, s'il est retrouvé.



d'assureurs généralistes, une assurance loisirs, et quatre assurances spécifiques vélo dont celle de l'enseigne de distribution Decathlon qui n'assure que ses propres vélos. Nous l'avons néanmoins intégrée dans notre étude, compte tenu de la force de distribution de cette enseigne.

DES OPTIONS INTÉRESSANTES

Les options Axa, Macif et Maif ne peuvent être souscrites que si l'on a déjà une multirisque habitation.

➤ **Ces trois groupes d'assurance représentent de nombreux clients,** mais nous les avons surtout retenus pour inciter chaque consommateur à regarder systématiquement ce que propose son assureur. Les options ne figurent en effet pas dans les compa-

rateurs en ligne alors qu'elles sont plutôt intéressantes, comme le révèle notre étude.

➤ **Avec leurs tarifs attractifs, les options Macif et Maif se distinguent dans notre tableau.** Elles couvrent, comme les autres, à la fois le vol et la casse du vélo (dommages accidentels). Elles assurent le vol en tout lieu et à toute heure, ce qui n'est pas toujours le cas. La Macif n'impose aucune condition et la Maif se contente de la clause habituelle – vélo attaché par le cadre à un point fixe avec un antivol homologué. Pas de mauvaise surprise côté franchise, elle est faible dans les deux cas.

➤ **Pas de valeur de remboursement garantie, en revanche, avec la Macif et la Maif.** Après le vol, l'assureur examine les prix sur le marché de l'occasion pour le même vélo ou

Tous n'assurent pas le vol en tout lieu et à toute heure.

un vélo équivalent pour déterminer l'indemnité. À défaut, il applique un barème interne. Il n'y a pas de raison que la somme soit dérisoire mais il y a une incertitude alors qu'avec les

autres contrats, il est possible d'indiquer, comme nous avons tenté de le faire dans notre tableau, le montant remboursé pour un vélo acheté 3 000 € et volé quinze mois plus tard.

VALEUR À NEUF OU AVEC VÉTUSTÉ ?

➤ **L'option Axa est plus chère.** Mais elle s'engage à rembourser non plus une valeur d'occasion mais une valeur à neuf pendant la durée du contrat. En contrepartie, Axa impose des conditions beaucoup

plus strictes que la Macif ou la Maif : le vélo doit être attaché, même au domicile, et il doit être dans un logement ou local fermé entre 23 heures et 7 heures du matin. En cas de vol sur la voie publique la nuit, l'assuré n'a droit à rien.

➤ **Le contrat Allianz est, lui, accessible à tous**, il n'est pas nécessaire d'être client avec une multi-risque habitation pour le souscrire. On peut donc le comparer avec les assurances vélo proposées notamment par BeProtekt, Cyclassur, Decathlon, Qover et Sharelock.

DES RESTRICTIONS SI LE VOL A LIEU LA NUIT

Les tarifs indiqués correspondent à des couvertures vol et casse, les deux garanties étant souvent associées. Ils s'appliquent pour des vélos à assistance électrique assurés à Paris. Les cotisations varient selon le prix du vélo, sa catégorie, (course, VTT...) et le lieu de résidence.

➤ **Le tarif Allianz est élevé.** Nous avons dû simuler une souscription pour l'obtenir, l'assureur ne nous ayant pas fourni d'informations. À l'inverse, celui de Decathlon est très compétitif, surtout pour des vélos chers. Ces deux contrats ont en commun de prévoir des restrictions la nuit. Decathlon exclut le vol s'il survient en extérieur ou dans un local non sécurisé entre 23 heures et 7 heures du matin. Allianz est un peu moins sévère en ne supprimant pas toute indemnité mais en la réduisant de moitié si le vol a lieu à l'extérieur entre 22 heures et 7 heures du matin.

➤ **Les quatre autres contrats couvrent le vol en tout lieu et à toute heure.** Sharelock affiche le tarif le moins élevé des quatre avec une couverture correcte : remboursement de la valeur d'achat la première année puis application d'un pourcentage pour la vétusté avec une franchise de 10 %. Sharelock propose également une garantie vol seul,

sans casse, avec un tarif plus faible. BeProtekt est un peu plus cher. Il a l'avantage d'avoir une franchise limitée à 30 € mais applique une vétusté plus importante de 2 % par mois. Le montant remboursé après un vol est donc mécaniquement plus faible.

DES VÉLOS D'OCCASION DIFFICILES À ASSURER

Cyclassur et Qover-me sont un cran au-dessus côté tarifs. Le premier n'applique pas de franchise, ce qui permet d'avoir un remboursement supérieur. Qover propose une assistance et un remboursement à neuf pendant les trois premières années.

Les résultats de notre comparatif

	 Contrat loisirs, bijoux et aides à l'autonomie	 Option Premium	 BeProtekt
• Assureur	Allianz	Axa	Carma (groupe Carrefour)
• Cotisation Vol et casse VAE 1 600 €/VAE 3 000 €	173,66 €/320,42 €	144 €/269,91 €	125,04 €/234 €
• Autres garanties vélo possibles	NC	NC	Casse seule
• Principe d'indemnisation	Valeur d'achat la première année, puis déduction liée à la vétusté	Valeur d'achat	Valeur d'achat la première année, puis déduction liée à la vétusté
• Vétusté appliquée	1 % par mois, dans la limite de 60 %	Pas de vétusté	2 % par mois dans la limite de 50 %
• Indemnisation maximale	10 000 €	Prix d'achat initial	8 000 € (400 € pour accessoires)
• Franchise appliquée	10 %	179 € (franchise standard)	10 % de la valeur d'achat avec un maximum de 30 €
• Indemnisation vol (VAE 3 000 € et 15 mois)	2 250 €	2 821 €	2 070 €
• Remarques	Indemnisation 50 % si vol en extérieur la nuit ou si pas de moyens de protection	Indemnisation 50 % si pas de moyens de protection Vol en extérieur non couvert la nuit	Vol en tout lieu et à toute heure Vétusté importante Contrat clair

(1) Tarif calculé à l'année mais engagement sur deux ans (à 250 €). (2) Assistance incluse en plus du vol et de la casse.







➤ **Au-delà de ces règles du jeu, les contrats vélo se distinguent** sur d'autres points qui peuvent faire la différence. Exemple, si l'on souhaite

Certains n'acceptent que le vélo payé chez un professionnel.

assurer un vélo d'occasion. Certains assureurs n'acceptent que les vélos achetés auprès d'un professionnel.

D'autres couvrent ceux achetés auprès de particuliers mais seule-

ment s'ils ont moins d'un an. Dans notre échantillon, BeProtekt se révèle le plus large en acceptant les vélos jusqu'à leur troisième année. Ceux qui aiment pédaler loin pen-

 cyclassur Assurance Vélo	 DECATHLON	 MACIF	 MAIF	 gover me	 Sharelock
Formule Confort	Assurance dommage accidentel et vol	Option matériel en tout lieu	Option biens nomades, sports, loisirs	Assurance Vélo Qover-me	Sharelock
L'Équité (groupe Generali)	AIG Europe	Macif	Maif	NNSM Europ Assistance	Wakam
144 €/269,91 €	125 € ⁽¹⁾	40 €/40 €	78,94 €/78,94 €	158,90 €/265,33 € ⁽²⁾	112,46 €/204,84 €
Assistance individuelle accident	Casse seule	NC	NC	Vol et assistance seuls	Individuelle accident
Protection juridique					
Valeur d'achat avec déduction liée à la vétusté	Valeur d'achat	Valeur de remplacement au jour du sinistre	Valeur vénale	Valeur assurée les 3 premières années, puis déduction liée à la vétusté	Valeur d'achat la 1 ^{re} année puis déduction liée à la vétusté
1 % par mois dans la limite de 40 %	Pas de vétusté	Déterminée par expert	Déterminée par expert	25 % la quatrième année, 50 % la cinquième année	1 % par mois dans la limite de 50 %
8 000 € (30 € pour accessoires)	Valeur du vélo et de ses accessoires	Valeur de remplacement	5 000 € par événement	Valeur totale assurée	8 000 €
Pas de franchise	15 % du prix d'achat	80 €	125 €	10 % de la valeur assurée (minimum 50 €, maximum 200 €)	10 % de la valeur assurée (minimum 50 ou 100 €)
2 550 €	2 550 €	Selon expertise	Selon expertise	2 800 €	2 295 €
Vol en tout lieu et à toute heure. Contrat peu clair	Valeur à neuf deux ans Uniquement vélos Decathlon Vol en extérieur non couvert la nuit	Vol en tout lieu et à toute heure Tarif très avantageux	Vol en tout lieu et à toute heure Tarif très avantageux	Vol en tout lieu et à toute heure Valeur à neuf trois ans Contrat clair	Vol en tout lieu et à toute heure Contrat clair

dant leurs vacances devront vérifier la couverture géographique, éventuellement limitée à l'Europe. Idem si l'on est propriétaire d'un vélo cargo, si l'on fait quelques compétitions (la plupart du temps exclues) ou si l'on transporte régulièrement son vélo sur un porte-vélo de voiture (parfois couvert si attaché par un antivol homologué).

Pour les accessoires, BeProtekt applique un plafond de 400 € alors que Cyclassur est à 30 €. Soulignons au passage que seuls les accessoires fixes, qui ne peuvent être démontés sans outillage, sont couverts. Il ne faut donc pas compter sur un rem-

boursement pour un porte-bébé clipsé à l'arrière d'un vélo.

EN CAS D'INCAPACITÉ OU D'INVALIDITÉ...

► **Le client peut aussi être intéressé par des garanties autres que le vol ou la casse**, par exemple une assistance ou une individuelle accident. Attention toutefois : pour cette dernière qui offre une prise en charge en cas d'incapacité, d'invalidité ou de décès, il peut y avoir un risque de doublon avec d'autres garanties, notamment Accidents de la vie. ●

FANNY GUIBERT

Juriste-stagiaire : YVAN CARINEAU

À retenir

Quelle que soit l'assurance vol souscrite, il faut absolument :

- Attacher son vélo à un point fixe par le cadre lorsqu'il est stationné à l'extérieur, dans un local vélo ou dans une cour.
- Acheter un antivol en U et/ou une chaîne ayant subi des tests de résistance (2 roues Fub, agréé SRA, Gold Sold Secure...) et figurant sur la liste indiquée par l'assureur.
- En cas de vol, déposer plainte et déclarer le sinistre dans les meilleurs délais.
- Conserver les factures du vélo (achat, plus achat d'origine si acheté d'occasion), de l'antivol et des accessoires fixes s'ils figurent dans le contrat.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

par PATRICIA CHAIROPOULOS ET AÉLAÏDE ROBERT AVEC ÉMILIE GILLET



+72 %

C'est l'augmentation du nombre de personnes ayant bénéficié d'une aide auditive entre 2019

et 2021, selon les données de l'Assurance maladie. Une grande part de cette hausse tient à la pleine entrée en application du 100 % Santé en audiologie, l'année dernière.

Bientôt du sel industriel bio ?

Le sel bio n'existe pas. Mais, dans le cadre du nouveau règlement de l'agriculture biologique, la Commission européenne souhaite étendre ce label aux sels destinés à l'alimentation humaine. Problème : le rapport prévoit d'intégrer des sels issus de méthodes industrielles et peu respectueuses de l'environnement, tel le sel de mine, récupéré via des forages. De quoi soulever l'inquiétude de l'Association française des producteurs de sel marin de l'Atlantique récolté manuellement (regroupant quelque 400 paludiers) : elle craint de voir labelliser des millions de tonnes de sel en Europe, là où l'essentiel du sel vendu dans les commerces bio est issu des marais salants. ●



LE PRODUIT QUI FÂCHE L'e-cigarette jetable

Les cigarettes électroniques jetables (WPuff, Puffmi, Vape Pen...) sont en plein essor. Leurs défauts ? Le plastique, les piles au lithium et composants électroniques sont tout sauf écolos.

Surtout, certaines contiennent de la nicotine (jusqu'à 20 mg/ml). Même si elles sont interdites aux mineurs, les couleurs, les goûts et leur petit prix (7-12 €) semblent conçus pour eux, et il n'est pas difficile de s'en procurer. Or la nicotine est ce qui rend dépendant à la cigarette : c'est donc parfaitement déconseillé si l'on n'a jamais fumé... De plus, le modèle jetable ne cadre pas avec un usage d'aide à l'arrêt du tabac, qui s'inscrit sur du long terme. ●

Question santé ?



La réponse de l'expert
Pr Bruno Falissard
Directeur du Centre
de recherche en
épidémiologie et
santé des populations
(Inserm, Paris)

La thérapie par les pierres, ça marche ?

NON, aucune étude scientifique ou expérience empirique n'a jamais apporté la preuve d'une quelconque efficacité de la lithothérapie pour soigner une maladie ou améliorer l'état de santé d'une personne. Et cela n'est pas étonnant, puisque les cristaux et les pierres, en dehors de ceux qui sont radioactifs, sont parfaitement inertes, c'est-à-dire qu'ils n'émettent pas d'énergie à distance. On ne peut cependant négliger un effet placebo, surtout si le patient y croit. Mais cet effet est parfaitement inefficace pour soigner un cancer ou une lésion osseuse ! Comme pour toute thérapie non conventionnelle, le danger principal de la lithothérapie est de détourner les malades des thérapies conventionnelles qui sont scientifiquement prouvées. ●



Attention aux allergènes dans les jouets

Plus de 70 substances susceptibles de provoquer des allergies seront désormais signalées sur les étiquettes des jouets et des jeux pour enfants.

Le règlement cosmétique impose d'étiqueter un certain nombre d'allergènes présents dans les produits et en interdit d'autres, par exemple ceux qui sont parmi les plus impliqués dans les allergies de contact. Depuis le 23 août 2021, c'est le cas de l'atranol et du chloroatranol, extraits de mousses d'arbres, et du HICC (Lyril).

Les jeux et jouets pour enfants sont également soumis à des obligations d'étiquetage et 55 allergènes y sont déjà interdits. S'y ajouteront, le 5 juillet prochain, l'HICC, l'atranol, le chloroatranol ainsi que l'heptène carbonate de méthyle.

Une subtilité, le produit "frontière"

Ces allergènes disparaîtront ainsi des kits de fabrication de cosmétiques, des jeux de table olfactifs ou des jeux gustatifs. Par ailleurs, 71 substances supplémentaires viendront s'ajouter à la liste des 11 nécessitant déjà un étiquetage.

Pour ceux qui seraient surpris de découvrir qu'un kit de fabrication de cosmé-

tiques ne dépend pas du règlement cosmétique, voici l'explication : il s'agit d'un "produit frontière". Si le fabricant met l'accent sur la dimension ludique (ex : fabrication du savon), l'Union européenne estime qu'il dépend de la directive "Jouets". S'il met davantage l'accent sur l'utilisation du savon, alors la directive cosmétique s'applique.

Vérifier les mentions d'étiquetage

Fin novembre, la Répression des fraudes (DGCCRF) insistait sur l'importance de ne pas laisser les jeux de fabrication de savon, maquillage, bonbons, etc., à la portée des tout-petits et de bien vérifier les mentions d'étiquetage : l'avertissement concernant les risques associés à certaines substances, la mention « à utiliser sous la surveillance d'un adulte » et celle relative aux soins de première urgence à donner en cas d'accident. Le marquage CE est aussi la garantie que le produit respecte les exigences de l'Union européenne en termes de sécurité sanitaire. ● A. R.

La téléconsultation sans reste à charge est prorogée

La téléconsultation a été remboursée à 100 % par l'Assurance maladie dans le cadre de la pandémie. Cette prise en charge, qui devait prendre fin au 1^{er} janvier, est finalement prorogée « au plus tard jusqu'au 31 juillet ». Le reste à charge est nul, à condition, toutefois, de respecter le parcours de soins. Le remboursement se répartira à nouveau entre l'Assurance maladie et les complémentaires santé. ●



Encore des efforts pour une pêche durable

D'après le dernier bilan de l'Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (Ifremer), 56 % des poissons pêchés en 2021 étaient issus de la pêche durable, contre 15 % il y a vingt ans. Mais 11 % des populations de poissons sont encore surpêchées comme le chinchard d'Atlantique et, pire, 10 % sont "effondrées" telles le merlu méditerranéen, le cabillaud de mer Celtique et mer du Nord. Mieux vaut éviter ces espèces au profit de poissons durables (merlu d'Atlantique, thon rouge de Méditerranée, merlan et églefin de mer Celtique). ●

Demi-avancée Fini, l'import de viandes aux antibiotiques

Pratique

Depuis le 22 avril, la France interdit l'importation de viandes d'animaux traités aux antibiotiques pour leur croissance. La restauration collective doit s'adapter, mais à quel prix ?

Véritable problème de santé publique, l'antibiorésistance est responsable, chaque année en France, d'environ 125 000 infections et 5 500 décès. En cause, des bactéries devenues résistantes à des antibiotiques trop largement utilisés. Depuis 2006, les éleveurs européens n'ont certes plus le droit de mettre les animaux sous antibiotiques pour les engraisser. Problème : cette mesure ne concernait pas les viandes importées. Il était donc temps que l'Union européenne vote, en 2019, l'interdiction d'importer et de vendre de la viande et des produits issus d'animaux traités aux antibiotiques à des fins de croissance.

CANTINES SCOLAIRES : UN CONTRÔLE DIFFICILE

Mais, au vu de sa mise en application tardive, le gouvernement français a décidé d'instaurer cette interdiction, à l'échelle nationale, à partir du 22 avril. Les professionnels ont eu deux mois pour « interroger leurs fournisseurs et avoir l'assurance qu'à la fin des fins, la viande ne soit pas issue d'un élevage utilisant des antibiotiques de croissance », déclarait, mi-février, le ministre de l'Agriculture, Julien Denormandie.

Qu'en est-il à ce jour ? La question se pose tout particulièrement dans les cantines scolaires, où plus de 50 % de la viande est importée, surtout du Brésil et de Thaïlande. Des pays qui continuent à autoriser ces « boosters » vétérinaires. « Quand il s'agit de sociétés de restauration privées, il est difficile

de contrôler leurs achats, surtout si rien n'a été précisé dans le cahier des charges sur l'origine et la qualité des viandes exigées », explique Gilles Perole, référent de l'Association des maires de France (AMF) sur la restauration scolaire.

Un peu plus d'infos

• **Restaurants, cantines, hôpitaux...** Toutes les viandes servies en restauration hors domicile voient obligatoirement leur origine (pays d'élevage et d'abattage) et leur nature (fraîche, congelée ou surgelée) affichées depuis le 1^{er} mars. Cette mesure nationale s'applique aux viandes achetées crues par les restaurateurs, mais pas à celles achetées déjà préparées ou cuisinées.

UNE QUALITÉ QUI RISQUE DE FAIRE DÉFAUT

En admettant que les fournisseurs se plient à cette interdiction, « ils vont forcément augmenter les prix, ce qui risque de contraindre les cantines à recevoir des viandes de plus piètre qualité », reprend l'expert. Dommage que cette bonne mesure pâtisse des économies faites sur l'assiette des enfants. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

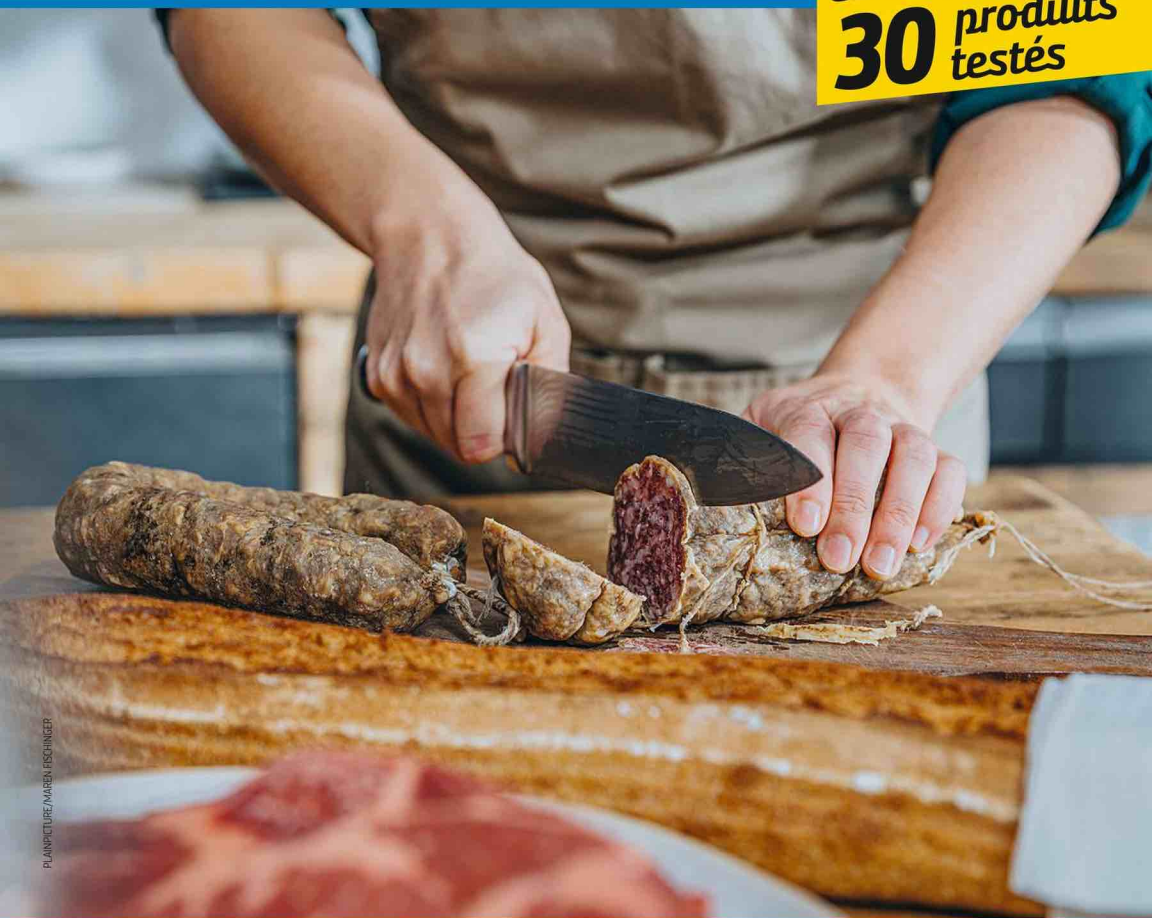
SHUTTERSTOCK



Saucissons
et saucisses sèches

La qualité de la viande fait la différence

CENTRE D'ESSAIS
30 produits
testés



Les résultats de notre essai

- +++ Très bon 20 à 17
 ++ Bon 16,5 à 13
 + Acceptable 12,5 à 10
 - Insuffisant 9,5 à 7
 -- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	SAUCISSONS					
	Bio porc Saucisson sec pur porc	Bio Village (E.Leclerc) Saucisson sec supérieur pur porc	Maison Colombo Saucisson de montagne	Le Césarin (Lidl) Le grand saucisson sec qualité supérieure	Reflets de France (Carrefour) Saucisson sec d'Auvergne	Justin Bridou Le Bâton de berger
* Conditionnement	200 g	200 g	250 g	400 g	300 g	250 g
* Signe de qualité	Bio	Bio	-	-	IGP Auvergne	-
* Prix indicatif	4,30 €	4 €	3,20 €	3 €	3,50 €	3,55 €
* Prix au kilo	21,40 €	19,90 €	12,80 €	7,50 €	11,60 €	14,20 €
* Boyau	Naturel	Naturel	Naturel	Collagène, à retirer	Naturel	À retirer
* Origine du porc	France	UE	France	France, abattu France ou Belgique	France	UE
Critères de qualité (35 %)	++	++	++	++	+	+
* Humidité du produit dégraissé	++	++	-	+	-	-
* Ratio collagène/protéines	+++	+++	++	++	+	++
* Sucres solubles totaux	+++	+++	+++	++	+++	+
Composition (20 %)	++	++	++	++	++	++
* Quantité de viande (100 g)	-	+	+	-	-	+
* Nitrites et nitrates	++	++	++	++	++	++
Nutrition (20 %)	-	-	-	-	-	-
* Quantité de lipides	-	-	-	-	-	-
* Quantité de sel	--	--	--	--	-	--
Histologie (20 %)	++	++	++	++	++	++
Étiquetage (5 %)	++	++	++	++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	14/20	13,5/20	13/20	13/20	13/20	12,5/20

Saucissons et saucisses sèches sont les stars de l'apéro. Les résultats de notre essai, qui porte sur les aspects nutritionnels et qualitatifs, sont plutôt rassurants, pour peu que notre consommation reste occasionnelle et modérée.

Saucissons et saucisses sèches sont très appréciés des Français : près de neuf foyers sur dix en achètent – contre trois sur dix pour les andouilles et andouillettes, par exemple. Alors que nos achats de charcuterie ont diminué en 2021 (par rapport à une année 2020 exceptionnelle), la catégorie saucisson sec et salami a bien

résisté : les achats n'ont baissé que de 2,4 % (en volume), contre 5,1 % pour l'ensemble de la charcuterie. Ces produits phares méritaient bien l'attention de «60» qui a analysé une trentaine de saucissons secs, saucisses sèches (généralement présentées en forme de U) et mini-saucissons, de marques nationales et marques de distribu-

teurs, incluant des références bio, Label rouge ou encore Indication géographique protégée (IGP).

LE SAUCISSON, UN ALIMENT CRU ET FERMENTÉ

Contrairement au jambon blanc, notamment, le saucisson est un produit cru et fermenté. Une fois le maigre et le gras de porc hachés et mélangés, on y ajoute du sel, du sucre, des épices, éventuellement des herbes aromatiques, des bactéries lactiques et (dans la plupart des cas) des nitrites ou des nitrates.

➤ **Les nitrites, ajoutés ou résultant de la réduction des nitrates,**

						SAUCISSES SÈCHES		
Aoste Saucisson sec qualité supérieure	Chambost Le petit Chambô traditionnel	Henri Raffin Saucisson sec à l'ancienne	Monique Ranou (Intermarché) Tendrichon pur porc	Cochonou Le Classique Recette traditionnelle	Carrefour Les produits blancs Saucisson sec	Biocoop Saucisse sèche	Nos régions ont du talent (E.Leclerc) Saucisse sèche	U Bio Saucisse sèche pur porc
225 g	250 g	360 g	200 g	240 g	200 g	200 g	250 g	200 g
Label rouge	-	-	-	-	-	Bio	-	Bio
3,80 €	3,90 €	4,20 €	3 €	3,70 €	1,90 €	5,15 €	3,30 €	4,15 €
16,80 €	15,60 €	11,60 €	14,90 €	15,40 €	9,40 €	25,80 €	13,20 €	20,80 €
Naturel	Naturel	Naturel	Naturel	Naturel	À retirer UE	Naturel	Naturel	Naturel
France	France	France	France	France		France	France	France
+	+	+	+	+	-	++	++	++
-	+	-	+	+	-	+	++	++
-	+	++	+	-	--	+++	+++	+++
+++	++	++	++	+	++	+++	++	+++
++	++	++	++	++	++	++	++	++
++	+	+	+	+	-	++	++	++
++	++	++	++	+++	+	++	++	++
-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
--	--	--	-	--	-	--	--	--
++	++	++	++	++	++	++	++	++
++	+	+	+++	+	+++	+++	++	+
12,5/20	12,5/20	12/20	12/20	12/20	11,5/20	14,5/20	13,5/20	13/20

servent de conservateurs en empêchant le développement de bactéries pathogènes. Ils confèrent aussi une couleur rose au produit, protègent du rancissement et permettent l'expression de notes aromatiques. Le problème, c'est qu'ils réagissent avec la viande pour former des composés dits N-nitrosés, qui sont suspectés d'accroître le risque de cancer colorectal.

➤ **Pour atteindre la dose journalière admissible (DJA)** – soit la plus élevée sans risque pour la santé – de nitrites en mangeant une portion de 50 g, il faudrait que leur concentration ●●●

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Saucissons secs, saucisses sèches, mini-saucissons « à croquer »** : nous avons passé au crible 30 produits appartenant à ces trois familles, tous "pur porc", en incluant des produits bio, Label rouge ou porteurs d'une origine géographique spécifique (IGP Auvergne). Tous ont été analysés selon les mêmes critères.

- **La composition a été étudiée de près** : quantité et qualité de la viande, humidité du produit dégraissé, quantité de matières grasses et de sucres solubles totaux, et dosage des conservateurs (nitrites et nitrates).
- **La valeur nutritionnelle** a été évaluée d'après trois paramètres : sel, matières grasses et protéines.

- **L'examen histologique** nous a renseignés sur la qualité des tissus animaux utilisés dans le saucisson.
- **Concernant l'étiquetage**, nous avons vérifié si les teneurs en sel et en matières grasses affichées correspondaient aux valeurs que nous avons mesurées, et nous avons relevé les allégations non appropriées.

●●● attein 98 mg/kg dans le produit fini. Or, et c'est une bonne nouvelle, nos analyses montrent que la DJA est toujours inférieure à la limite de quantification de 6 mg/kg, sauf pour les mini-saucissons secs de Monique Ranou (11,6 mg/kg). Les nitrites sont même indétectables dans le produit Cocho-nou, affiché « sans conservateurs ». Par conséquent le risque, s'il n'est pas nul, reste globalement maîtrisé... sous réserve toutefois d'une consommation raisonnable.

➤ **Quant aux nitrates (qui sont en partie transformés en nitrites au**

contact de la salive), une portion de 50 gr en apporte, pour la plupart des produits testés, entre 0,5 et 1 mg. Donc bien en-deçà de la dose admissible de 260 mg/jour pour un adulte

Leur gros défaut, c'est leur faible qualité nutritionnelle.

de 70 kg (avec des sources d'ingestion multiples, incluant les légumes et l'eau). Ce qui justifie la mention « Bon » attribuée à vingt-huit des trente produits testés et « Très bon » au saucisson Cocho-nou.

À l'opposé, la saucisse sèche Aoste, pourtant Label rouge, comme les








mini-saucissons Carrefour Sensation, ne sont considérés que comme « Acceptable », avec respectivement 104 mg/kg et 109,3 mg/kg de nitrates.

TROP DE SEL POUR 23 RÉFÉRENCES

➤ **En ce qui concerne le sel**, nous considérons que la portion de référence de 50 g ne doit pas fournir plus de la moitié de l'apport journalier maximal (5 g d'après l'Organisation mondiale pour la santé), soit 5 % de sel maximum dans les produits. Or 23 de nos références dépassent ce seuil, écopant sur ce critère d'un

Les résultats de notre essai

- +++ Très bon 20 à 17
 - ++ Bon 16,5 à 13
 - + Acceptable 12,5 à 10
 - Insuffisant 9,5 à 7
 - Très insuffisant 6,5 à 0
- Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

							
	Montagne noire Saucisse sèche courbe	Brocéliande La saucisse sèche pur porc	Auchan Saucisse sèche pur porc	Le Flutiau (Aldi) Saucisse sèche courbe	Justin Bridou La Juste sèche	Aoste Saucisse sèche qualité supérieure	Henri Raffin Saucisse sèche à l'ancienne
• Conditionnement	225 g	200 g	250 g	300 g	275 g	225 g	280 g
• Signe de qualité	Label rouge	-	-	-	-	Label rouge	-
• Prix indicatif	3,70 €	3,30 €	2,60 €	2,60 €	3,15 €	3,50 €	3,90 €
• Prix indicatif au kilo	16,40 €	16,40 €	10,40 €	8,60 €	11,50 €	15,50 €	13,90 €
• Boyau	Naturel	Naturel	À retirer	À retirer	À retirer	Naturel	Naturel
• Origine du porc	France	France	France	France, abattu UE	UE	France	France
Critères de qualité (35 %)	++	+	+	+	++	++	++
• Humidité du produit dégraissé	++	+	+	+	+	+	++
• Ratio collagène/protéines	+	-	+	+	++	+	+
• Sucres solubles totaux	+++	+++	++	++	+++	+++	++
Composition (20 %)	++	++	++	++	++	+	++
• Quantité de viande (100 g)	+	++	+	-	+	+	+
• Nitrites et nitrates	++	++	++	++	++	+	++
Nutrition (20 %)	-	-	-	-	-	-	-
• Quantité de lipides	-	-	-	-	-	-	-
• Quantité de sel	--	--	-	--	--	--	--
Histologie (20 %)	++	++	++	++	++	++	++
Étiquetage (5 %)	++	+++	+++	++	++	++	-
NOTE GLOBALE (100 %)	13/20	13/20	12,5/20	12,5/20	12,5/20	12/20	12/20

« Très insuffisant » ; les plus salées de l'essai sont les mini-saucissons Roches blanches (6,5 % de sel), suivis par le saucisson Bioporc et la saucisse sèche Montagne noire (6,2 %).

➤ **Les sept autres produits, notés « Insuffisant »**, affichent une teneur en sel allant de 3 à 5 %. De plus, cette teneur mesurée en laboratoire est souvent supérieure à celle affichée sur l'emballage. Même si un excès ponctuel ne nuit pas, évitez une consommation régulière, encore plus si vous mangez salé.

➤ **Nous avons également étudié les critères de qualité**, qui per-

mettent de mieux distinguer les produits, catégorie par catégorie.

PLUS IL Y A DE VIANDE, PLUS LA QUALITÉ EST LÀ

➤ **Pour les saucissons, la teneur en viande affichée** oscille entre 143 g/100 g de produit fini chez Bioporc, à 165 g chez Justin Bridou. Plus un saucisson contient de viande, plus il peut être considéré comme qualitatif. À savoir que la dessiccation naturelle du produit nécessite d'utiliser entre 140 et 200 g de viande pour obtenir 100 g de saucisson sec. Mais Bioporc arrive en tête pour bon



nombre des autres paramètres. C'est lui qui a la plus basse valeur d'humidité (27,5 %) du produit dégraissé, critère micro-biologique important car un produit pauvre en eau est moins favorable aux micro-organismes indésirables. Bio Village le suit de près, avec

MINI-SAUCISSONS							
Cochonou La saucisse sèche	Casino Saucisse sèche pur porc qualité supérieure	Roches blanches Mini-saucissons	Justin Bridou Petits bâtons de berger	Aoste Apérisec	Monique Ranou (Intermarché) Mini-saucissons secs pur porc	Cochonou Croc'Sec	Carrefour Sensation Mini-saucissons secs pur porc
250 g	300 g	En vrac	75 g	130 g	75 g	200 g	75 g
3,50 €	3 €	-	1,25 €	3,65 €	1,15 €	3,25 €	1 €
14 €	10 €	35,30 €	16,40 €	28,10 €	15,10 €	16,40 €	13,20 €
À retirer	Naturel	Collagène	Alginate de sodium, cellulose ou collagène	Collagène	Collagène	Collagène	Collagène
France	France	France	UE	UE	France	UE	France
+	+	+++	+	+	++	+	++
+	+	+++	++	++	+	++	+
++	-	+++	+	++	++	++	+++
+	+	+++	++	++	+	+	+
++	++	++	++	++	++	++	+
+	+	+++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	++	++	++	+
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
++	+	++	++	++	++	+++	-
+++	++	++	+++	+++	+++	++	+++
12/20	11,5/20	15/20	13/20	12,5/20	12,5/20	12,5/20	11/20

28,1 %. À l'opposé, le saucisson Carrefour-Les Produits blancs atteint 51,6 %. Cela explique peut-être sa teneur en nitrates trois fois supérieure à celle de la plupart des autres produits, pour aider à la conservation.

SAUCISSES SÈCHES, À PRIVILÉGIER !

► **Le rapport collagène sur protéines**, d'autant plus faible que la viande contient plus de muscle que de tissu conjonctif, varie, lui aussi, significativement. Là encore, Bioporc et Bio Village décrochent les premières places avec respectivement 6,5 % et 7 %, contre 17,9 % pour Carrefour-Les Produits blancs, encore dernier, et Cochonou, l'avant-dernier du tableau avec 13,9 %.

► **La teneur en lipides, c'est-à-dire le pourcentage de gras**, remet tout le monde sur un pied d'égalité : la totalité de l'échantillon de saucissons – et c'est sans surprises – se situe entre 30 et 35 % en moyenne. Les saucissons Carrefour (36 %),

Monique Ranou (36,7 %), Bio Village (39,4 %) et surtout Cochonou (41,3 %) sont les plus gras.

► **Du côté des saucisses sèches**, les quantités de viande utilisées pour 100 grammes de produit fini varient entre 149 g et 182 g pour 100 g, cette dernière valeur concernant

les deux produits bio Biocoop et U Bio.

► **Pour l'humidité du produit dégraissé et le rapport collagène sur protéines**, nos analyses révèlent des disparités importantes. L'humidité du produit dégraissé va de 25,8 % (U Bio, Bon) à 41,6 % (Justin Bridou, Acceptable). Le rapport collagène sur protéines varie entre 6,9 % pour

Biocoop (Très bon, de même que Nos Régions ont du talent et U Bio), et jusqu'à 13,5 % pour Casino, qui écope d'un « Insuffisant » pour ce paramètre, de même que Brocéliande avec 12,8 %.

► **Les teneurs en lipides sont à peu près équivalentes** à celles que nous avons trouvées dans les saucissons,

c'est-à-dire 35 % en moyenne. Le produit Biocoop est le « moins » gras de cette famille avec 30,8 % de matières grasses. Il présente aussi, comme la saucisse sèche Nos Régions ont du talent la particularité (appréciable) d'un pourcentage de protéines supérieur au pourcentage de matières grasses. Autant de caractéristiques qui contribuent à les placer en tête du classement général.

LES MINI-SAUCISSONS, BONS MAIS TROP SALÉS

► **Du côté des mini-saucissons**, la référence Roches blanches se détache du lot, évaluée très bonne sur tous les critères de qualité. Elle a l'avantage d'être fabriquée avec beaucoup de viande (200 g/100 g de produit fini), et sa teneur en lipides passe sous la barre des 30 % (29,6 % précisément) contre près de 50 % pour les mini-saucissons Cochonou et Aoste. Qui plus est, la viande est de bonne qualité : le rapport collagène sur protéines est de 5,4 % (contre 23 % pour le Cochonou, dernier du classement sur ce paramètre). Seul gros bémol : c'est aussi le produit le plus salé, avec un taux mesuré de 6,5 % qui excède les 5,7 % affichés sur l'étiquette. Probablement à cause de la dessiccation. ● CÉCILE KLINGLER

Ingénieur : ANTOINE HAENTJENS

Qualité, composition : les saucisses sèches sont en tête.

Le choix de 60



SAUCISSON



SAUCISSE SÈCHE



MINI-SAUCISSONS

14/20
Bioporc - Saucisson sec pur porc biologique - 4,30 € pour 200 g
Des paramètres de fabrication bien maîtrisés pour ce saucisson porteur du label bio.

14,5/20
Biocoop - Saucisse sèche - 5,15 € pour 200 g
La plus chère, mais cette saucisse sèche bio arrive en tête sur bon nombre des paramètres étudiés.

15/20
Roches blanches - Mini-saucissons En vrac (35,30 € le kilo)
Certes un peu trop chargé en ce qui concerne le sel, mais de très bonne qualité charcutière.

À retenir

- Sans surprise, tous les produits testés sont gras, mais ils sont aussi vraiment très salés. En revanche, à deux exceptions près, tous sont très corrects concernant les nitrates et les nitrates résiduels.
- La différence au sein de chaque catégorie se joue principalement au niveau de la facture charcutière, en particulier la qualité de la viande.
- Les deux saucissons et les deux saucisses sèches bio se retrouvent en tête des classements, tandis que les deux produits Label rouge sont en milieu de tableau.

Prenez votre consommation en main

**ABONNEZ-VOUS
POUR 1 AN**
et réalisez jusqu'à

23 % D'ÉCONOMIE



LE MENSUEL

Des essais comparatifs de produits et de services, des enquêtes fouillées, des informations juridiques, des conseils pratiques...

+ LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

Des guides pratiques complets autour de l'alimentation, la santé, l'environnement, l'argent, le logement...

+ LE HORS-SÉRIE SPÉCIAL IMPÔTS

+ L'ACCÈS AUX SERVICES

NUMÉRIQUES DE «60»
(Ordinateur, tablette et smartphone)

- Accès illimité aux versions numériques des anciens numéros.
- Accès aux versions numériques des mensuels et hors-séries compris dans votre abonnement.

+ LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique. Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



**DÉCOUVREZ NOS FORMULES
100 % NUMÉRIQUES
sur www.60millions-mag.com**



**60
millions**
de consommateurs

BULLETIN D'ABONNEMENT

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs – Service Abonnements – Libre réponse 55166 – 60647 Chantilly cedex

☒ **OUI**, je m'abonne à 60 Millions de consommateurs. Je choisis l'abonnement suivant :

☐ **ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 €** au lieu de 59,70 €
soit **18 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ Accès aux services numériques de «60»

☐ **ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de 108 €
soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux services numériques de «60»

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/07/2022. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INIC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 858 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (notamment téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpoinc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (notamment téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐. (Délai de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.

Nom

Prénom

Adresse

Code postal Ville

Téléphone*

Email*

*Facultatif

MON RÉGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date et signature obligatoires

580

Allégations : Encore trop de n'importe quoi !

Enquête

Elles suggèrent que des denrées alimentaires vont améliorer votre forme. Pourtant, les allégations nutritionnelles et de santé flirtent souvent avec le mensonge, et contournent une législation très insuffisante.

Du kéfir pour résister à une infection par le covid-19, une margarine anti-cholestérol, de la tisane détox ou encore du jus multivitaminé : voilà une liste de courses qui vous fera du bien, pensez-vous. Mais peut-on faire confiance à ces allégations ? Pas vraiment. « La plupart sont bâties sur du vent », commente Camille Dorioz, de l'as-

sociation Foodwatch, défenseur d'une alimentation saine et abordable. Et pourtant, ces affichages atteignent leur but dans l'esprit des consommateurs : faire passer des produits banals, voire parfois malsains, pour des parangons de vertus alimentaires. Pour lutter contre ce type de tromperie, la Commission européenne est en train de réviser le règlement



Des allégations de santé exagérées ou contournées



Il est interdit de modifier les allégations de santé – inscrites sur une liste – ou de les tronquer. Et si un terme est mis en avant sur l'emballage (système immunitaire, cholestérol, cardio, etc.), l'allégation à laquelle il renvoie doit être lisible à proximité. Ce n'est pas toujours le cas...

• **Cranberry (Ocean Spray) Riche en vitamine C – Antioxydant**
Deux allégations exagérées pour ce jus : sa teneur en vitamine C (15 % des apports de référence) est trop faible pour se dire « riche en vitamine C » et « antioxydant »

• Actimel (Danone) Système immunitaire

À la lecture, on ne voit que le mot « Système immunitaire », alors que l'allégation obligatoire « Contribue au fonctionnement normal du système immunitaire » est, elle, écrite en petits caractères.

• **Tartine doux (Primevère) – Aide à réduire le cholestérol – Cardio**
Certes, la mention « réduit le cholestérol » a été autorisée. Mais l'affichage suggère également que ce produit est bon pour le cœur : un raccourci osé par rapport à l'allégation complète.



Des produits malsains déguisés

Ils sont certes enrichis en vitamines ou riches en fibres... Mais constituent surtout des bombes de sucres.

Ce qui s'apparente à une duperie, dans une population qui n'est, en général, carencée ni en vitamines ni en minéraux, mais menacée par l'obésité, le diabète et les maladies cardio-vasculaires.

• Lion Wild (Nestlé) - Blé complet 1^{er} ingrédient

Cette mention sous-entend la présence de fibres... mais le produit compte seulement 27 % de blé complet et 5 g de fibres pour 100 g, pour environ 25 g de sucres pour 100 g !

• Super smoothie (Innocent) - Antioxydant

Une boisson qui s'affiche naturelle et antioxydante. Elle apporte tout de même 27 g de sucres par verre de 250 ml, soit plus de 4 morceaux de sucre !

• Grainéa aux 3 céréales (E.Leclerc) - Source de fibres

Le paquet mentionne « Source de fibres... », mais le premier ingrédient est le sirop de glucose, suivi du chocolat au lait. Le tout pour un Nutri-Score E, la plus mauvaise note.

n° 1924/2006 qui encadre, depuis 2007, les allégations nutritionnelles et de santé. Car ce règlement, incomplet, présente de nombreuses failles où s'engouffrent allègrement fabricants et distributeurs alimentaires. Quand ils ne le bafouent pas ouvertement.

SUR 300 CONTRÔLES, 44 % D'ANOMALIES

C'est ce que révélait une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), en juin 2021. Menée au cours de l'année 2019, elle portait sur l'étiquette

Le règlement européen présente des failles.

tage et la présentation de denrées alimentaires ciblées : infusions, thés, chocolats, céréales pour petit déjeuner, produits de la ruche... Résultat : 300 établissements contrôlés et 44 % des produits présentant une « anomalie », en particulier ceux vendus sur Internet (69 % d'anomalies).

ON TROUVE DE TOUT SUR LES ÉTIQUETTES

Ce que les enquêteurs ont repéré ? D'abord, des allégations thérapeutiques, pourtant toutes interdites

sur les produits alimentaires, telles que : « Pour lutter contre l'anémie », « S'utilise lors d'un rhume », « Utilisé dans le traitement de certaines dermatoses comme l'acné, l'eczéma, le psoriasis », etc. Ensuite, des allégations de santé qui ne figurent pas sur la liste des formulations autorisées par la Commission européenne, telles que « La noix de coco facilite la digestion » ou « La biotine contribue au maintien d'ongles normaux ». Sans parler des allégations nutritionnelles non conformes à la composition du produit, comme la mention « Source de vitamines » affichée sur des produits qui en contiennent très peu.

Des noms trop suggestifs



Comment penser qu'une céréale Fitness ou qu'un thé minceur ne fait pas maigrir ? Qu'une tisane détox n'aide pas le foie à éliminer les effets du repas trop riche de la veille ? En choisissant des noms de marques ou de produits évocateurs, les industriels espèrent contourner la loi. Pourtant, même ces noms sont considérés comme des allégations de santé et doivent être accompagnés de l'une des formules listées dans le règlement européen.

- Thé vert Detox Bio (Clipper)
- Thé vert minceur (Bioconseil)
- Céréales Fitness chocolat au lait, Énergie nutritive (Nestlé)

En 2020, la DGCCRF a également surveillé avec attention les allégations thérapeutiques en lien avec l'épidémie de covid-19. Avec raison, au vu des résultats : une vingtaine de sites de vente en ligne français ont, en effet, été épinglés pour des allégations trompeuses sur des compléments alimentaires, qui étaient ouvertement présentés comme ayant un effet protecteur contre la maladie. Mis en demeure de modifier leur communication, la quasi-totalité de ces sites se sont mis en conformité. De quoi leur permettre d'éviter une amende de cinquième classe (1 500 €), prévue pour chaque infraction au règlement européen n° 1924/2006. Ce règlement constitue, en effet, la référence dans ce domaine. Il couvre aussi bien ce qui figure sur l'étiquette

que la présentation des denrées en magasin ou sur Internet, et la publicité qui en est faite.

Le législateur distingue les allégations purement nutritionnelles des allégations de santé. Il désigne par allégation nutritionnelle « tout message qui affirme, suggère ou implique qu'une denrée alimentaire possède des propriétés nutritionnelles bénéfiques particulières (...) ». On y range, par exemple, la mention « Riche en vitamine C » ou « Allégé en sucres » (par rapport à des valeurs de référence).

UNE LIMITE STRICTE POUR LES ALLÉGATIONS SANTÉ

L'allégation de santé va plus loin puisqu'elle se réfère à tout ce qui « affirme, suggère ou implique l'existence d'une relation entre, d'une part, une catégorie de denrées alimentaires, une denrée alimentaire ou l'un de ses composants et, d'autre part, la santé (...) ». Par exemple : « Le magnésium contribue à réduire la fatigue » ou « Le calcium est nécessaire à une croissance et à un développement osseux normaux des enfants. » Les allégations de santé doivent respecter une limite stricte :

ne jamais prétendre que la denrée prévient ou guérit une maladie. Ce qui paraît évident puisqu'il ne s'agit pas de médicaments ! Interdite, donc, la mention « Le calcium prévient l'ostéoporose ». Au mieux, elle peut revendiquer la diminution d'un risque, par exemple : « Les oméga 3 réduisent les risques cardio-vasculaires ».

LA LISTE VALIDÉE PAR L'AUTORITÉ EUROPÉENNE

Même en deçà de cette limite, la législation va plus loin. En effet, seules sont autorisées les allégations de santé figurant dans une liste préexistante d'affirmations, dont

Des produits prétendaient lutter contre le covid...

BON À SAVOIR

Retrouvez la liste des allégations de santé autorisées et en attente d'autorisation (en anglais) : ec.europa.eu/food/safety/labelling-nutrition/claims/register/public/



la solidité scientifique a été validée par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa). À ce jour, cette liste comprend 266 allégations telles que « Le charbon actif contribue à réduire les flatulences excessives après le repas ».

UNE BIZARRERIE DANS LE PROCESSUS

Les industriels peuvent cependant demander à enrichir cette liste, en déposant un dossier. « Le problème, c'est que plus de 2 000 dossiers sont en attente de validation. Or quand un industriel a déposé un dossier, il peut utiliser l'allégation tant qu'il n'a pas de réponse ! », s'agace Camille Dorioz. Autrement dit, ce processus revient à les autoriser sans validation scientifique... Toutefois, le faible taux d'acceptation de la part de la Commission européenne semble décourager les industriels. Selon Edward Bray, chargé de communication à l'Efsa, « le nombre de demandes d'allégations de santé diminue chaque année. En 2021, nous en avons reçu seulement cinq ».

DES HABILLAGES POUR DES PRODUITS MALSAINS

Autre faiblesse de la législation, c'est la qualité nutritionnelle globale des denrées auxquelles sont accordées ces allégations. « Écrire que le zinc contribue au maintien d'ongles normaux, ou que la vitamine C contribue à réduire la fatigue, ce n'est pas faux. Mais le mettre en avant pour mieux vendre un jus plein de sucres à une population française qui n'a pas de carences en vitamines, c'est critiquable, dénonce Pierre-Etienne Bouillot, spécialiste en droit agroalimentaire à AgroParisTech. La législation manque d'ambition pour s'opposer au marketing dans la lutte contre l'obésité ». Justement, le règlement européen n° 1924/2006 réserve – en théorie –

Les choses vont-elles changer cette année ? On peut le penser...

l'emploi d'une allégation nutritionnelle ou de santé aux seuls produits dont la composition en sucre, sel, matières grasses, acides gras trans et acides gras saturés est jugée acceptable pour la santé du consommateur. Pour juger de cette acceptabilité, il prévoit de se baser sur le profil nutritionnel des produits alimentaires. Mais sans indiquer par quelle méthode un tel profil pourrait être établi, ni quelle serait la limite imposée. Résultat : faute de consensus entre les États membres, les profils n'ont toujours pas été établis. Cette année, les choses semblent toutefois bouger : la Commission européenne a lancé une consultation en vue d'établir ces profils. On attend ses conclusions et l'avis scientifique de l'Efsa sur ces questions au cours de cette année. Pour l'heure, en l'absence de ce filet de sécurité, rien n'empêche d'habil-

ler sous des allégations nutritionnelles ou de santé des produits parfaitement malsains.

LES MENTIONS ÉVOLUENT PLUS QUE LES RECETTES...

« Et cet habillage évolue au gré des exigences des consommateurs, analyse Pierre Chandon, directeur du Centre multidisciplinaire des sciences comportementales Sorbonne Université-Insead. Au cours des dernières années, en France, on a vu une diminution des allégations de santé et des allégations nutritionnelles mentionnant les vitamines, minéraux présents ou ajoutés. En revanche, ce qui augmente, ce sont les mentions soulignant que le produit est resté naturel, « sans conservateurs », « sans additifs », « avec des céréales complètes », etc. » Mais si l'étiquette change, les recettes, elles, varient assez peu. •

Anne DEBROISE

Ils prétendent guérir des maladies



Les allégations thérapeutiques sont formellement interdites. Rien ne devrait donc suggérer que le produit peut prévenir, traiter ou guérir une maladie. On ne devrait même pas y faire référence ! Un interdit qui est allègrement franchi soit dans les noms de certains produits, soit dans les descriptions qu'on en fait, notamment sur Internet.

Non, une infusion « Nuit tranquille » ne lutte pas contre l'insomnie, la « Joie de vivre » ne peut rien contre la dépression, et le curcuma ne soigne pas les infections bactériennes...

- Infusion Nuit tranquille (Elephant)
- Infusion Joie de vivre (Yogi tea)
- Infusion Bien-être du foie (Léa nature Jardin bio)
- Curcuma bio (Amoseeds)

Complémentaires santé

Vos contentieux en question(s)

Pratique

Les mutuelles jouent-elles la montre lorsqu'il s'agit de résilier, de procéder à des remboursements et d'appliquer les garanties promises ? La question est posée à travers vos nombreux témoignages. Voici nos réponses.

« Je ne suis pas d'accord avec le montant de mes remboursements. J'ai appelé plusieurs fois mais je n'ai pas eu gain de cause. Que faire ? »

Premier réflexe : laissez toujours une trace écrite, et datée, de votre demande – courriers, mails, captures d'écran pour les formulaires. C'est elle qui fera foi en cas de contesta-

tion. Si la demande exprimée auprès de votre conseiller n'aboutit pas, suivez la procédure qui figure sur votre contrat ou sur le site Internet. Elle consiste, en général, à saisir le service réclamations, parfois un conciliateur interne et, en cas d'échec et au moins deux mois après votre réclamation, le médiateur. Il en existe trois : le médiateur de l'as-

Si besoin, les coordonnées du médiateur sont sur votre contrat.

surance, le médiateur de la mutualité française et le médiateur de la protection sociale. Certains grands assureurs, comme AG2R La Mondiale, ont des filiales qui peuvent dépendre de

l'un des trois... Vous trouverez les coordonnées du médiateur sur votre contrat, sur le site Internet (souvent dans les mentions légales) ou dans votre espace client. Si vous venez de souscrire votre contrat, vos remboursements tardent, peut-être, du fait d'un délai de carence...

« Mon reste à charge n'a pas été calculé en fonction du plafond annuel. Du coup, je suis bien moins remboursé. »

Adresser un devis avant de réaliser les soins évite bien des problèmes. Néanmoins, le médiateur de la mutualité constate dans son rapport de 2020 que l'estimation de remboursement transmise et la prise en charge réelle peuvent différer. Il demande ainsi aux mutuelles d'être « vigilantes lors de l'étude des devis ». Bien que l'estimation de remboursement ne soit pas un document



contractuel, si la mutuelle a donné son accord, elle s'engage à rembourser les soins. Mais elle ne peut évaluer un remboursement qu'en fonction des éléments dont elle dispose au moment de l'estimation.

Si des demandes de remboursement sont en cours de traitement au moment de l'estimation, elle ne peut savoir si vous avez ou non atteint le plafond de remboursement. Aussi, pour éviter tout litige et retard de remboursement, veillez à lui transmettre tous vos devis (dentaires, par exemple) dans le même courrier.

« J'ai contracté une mutuelle pour son remboursement d'audioprothèses à hauteur de 1 700 € par oreille.

J'ai été stupéfaite quand j'ai vu que la prise en charge était de 150 € par oreille ! »

Ce qui vous a sans doute été expliqué, avec une formulation ambiguë, c'est qu'avec un contrat dit « responsable », et quelle qu'en soit l'option, les appareils de classe II (hors 100 % santé) ne peuvent être remboursés plus de 1 700 € par oreille, en cumulant la prise en charge par l'Assurance maladie et la complémentaire santé. C'est un plafond, rarement atteint, sauf avec les options de contrat les plus chères. Pour éviter des désagréments et avant de vous engager pour un an, si vous choisissez un contrat pour une prise en charge particulière, demandez par écrit un exemple concret de reste à charge.

« Je ne comprends rien aux règles de résiliation, il n'y a pas un conseiller qui me dise la même chose. Qui croire ? »

Si vous quittez votre mutuelle pour une autre et que vous engagez une demande de résiliation, la mutuelle la refusera, et c'est normal. Depuis le décret du 24 novembre relatif au droit de résiliation sans frais de contrat de complémentaire santé, entré en

vigueur le 1^{er} décembre 2020, c'est à votre future complémentaire d'effectuer la démarche et c'est donc à elle que vous devez vous adresser. Cela permet d'assurer la continuité de la prise en charge, sans faille ni chevauchement, et d'éviter les problèmes de transmission par l'Assurance maladie.

Si vous quittez votre mutuelle sans la remplacer et que vous avez envoyé un courrier, un mail ou un message

Votre contrat de mutuelle vous lie pour un an, sauf exceptions...

via le compte client, vous avez eu raison et la mutuelle qui vous réclame un recommandé a tort ! Depuis ce décret, une simple notification suffit. Rappelez-le à votre mutuelle.

Enfin, si votre contrat a moins d'un an... vous ne pouvez pas résilier ! Sauf exceptions (adhésion à une mutuelle d'entreprise obligatoire, déménagement, mariage...), vous êtes lié pour un an, ce n'est qu'au-delà que vous pouvez résilier librement. Attention : on parle bien d'un an de contrat, et non d'adhésion à la mutuelle. Tout changement de garantie, et donc de contrat, fait repartir le chrono pour un an.

« J'ai souscrit sans vraiment le comprendre à une assurance santé et je ne parviens pas à la résilier. Que puis-je faire ? »

Ce cas, plusieurs fois dénoncé par « 60 », est celui d'une souscription par SMS après un démarchage en ligne, ouvrant droit à quatorze jours de rétractation. Passé ce délai, l'assuré est lié pour un an, sauf à rentrer dans les cas de résiliation légaux infrannuels. Ou à faire valoir auprès du service réclamations ou du médiateur un défaut d'information lors de la souscription. Depuis le 1^{er} avril, le démarchage téléphonique en assurance est soumis à une plus forte régulation pour éviter ce type de situation. ●

ADÉLAÏDE ROBERT

3 questions à



ARNAUD CHNEIWEISS
Médiateur
de l'assurance

Quels sont les principaux litiges qui vous parviennent ?

ARNAUD CHNEIWEISS : Nous avons comptabilisé 3 000 saisines sur les assurances de santé en 2021. Un chiffre en progression. Dans le détail, 27 % concernaient la gestion des remboursements, 21 % la résiliation, 4 % les modalités de souscription. Dans 31 % des cas, la médiation va dans le sens de l'assuré mais cette proportion grimpe dans le cas des contrats Santé/Prévoyance où le doute bénéficie plus souvent à l'assuré.

Quels conseils donnez-vous aux assurés pour éviter tout litige ?

A. C. : Il est fondamental de bien lire le contrat, en particulier les plafonds, les exclusions de garantie, les franchises... Et de se méfier du vocabulaire employé. C'est important de regarder les définitions jointes au contrat et de se faire expliquer les termes comme « base de remboursement » ou les catégories d'actes remboursés. Par ailleurs il ne faut pas hésiter à adresser un devis à son assureur pour connaître le montant du remboursement avant la réalisation des soins.

Des améliorations sont-elles attendues ?

A. C. : Pour l'instant, la procédure oblige à s'adresser d'abord au service de gestion des sinistres, puis au service réclamations puis au médiateur. C'est un parcours du combattant critiqué par les associations. Au printemps devrait être annoncé par l'Autorité de contrôle un parcours simplifié, applicable au 31 décembre : si deux mois après une notification écrite à l'assureur ou au courtier, l'assuré demeure mécontent du traitement de sa réclamation, il pourra saisir le médiateur.

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR HERVE CABIBBO, FANNY GUIBERT ET MARIE PELLEFIGUE

Ouigo ralentit

Le 11 avril dernier, la SNCF a lancé ses Ouigo Train classique, déjà surnommés Ouigo lents, des trains roses qui roulent à 160 km/h (contre 270 km/h pour les TGV). Pour l'instant, 14 gares sont desservies sur deux lignes : Paris Bercy-Lyon Perrache (4 h 45 et 5 h 15) et Paris Austerlitz-Nantes (3 h 30 et 4 h 15) avec un aller-retour par jour pour la première et deux pour la seconde. Les billets sont à prix cassés : entre



10 et 30 € (5 € pour les moins de 12 ans). À compter de 2023, des options bagages (+5 €, gratuite en 2022) et vélo (+5 € ou +10 €) seront proposées. ●



10 %

C'est la proportion d'accidents corporels liés à l'utilisation d'un téléphone au volant.

Ce chiffre a été rappelé par la Sécurité routière à l'occasion des journées sans smartphone, en février dernier.

E-COMMERCE

Des acteurs plus respectueux de l'environnement

Dix-huit nouvelles entreprises, dont Boulanger, E.Leclerc, Leroy Merlin et Mondial Relay ont signé la charte d'engagement visant à réduire l'impact environnemental de leur activité de commerce en ligne. Elles ont rejoint les 14 sociétés qui avaient adhéré à cette charte dès le 28 juillet 2021. Toutes ont pris 10 engagements, notamment la réduction des emballages, le réemploi et une logistique décarbonée. ●



Question de droit ?



La réponse de la juriste
Patricia Foucher
Institut national de
la consommation (INC)

J'ai acheté un nouveau réfrigérateur. Puis-je demander la reprise de l'ancien ?

Si vous faites l'acquisition d'un gros appareil électroménager en remplacement d'un ancien, la loi a prévu une obligation de reprise gratuite dite « un pour un » par le vendeur. C'est-à-dire, la reprise d'équipement similaire : un vieux réfrigérateur pour un nouveau. En pratique, pour un achat en magasin, le vendeur doit vous permettre de le rapporter sur place. Par exemple auprès de son service après-vente. Pour un achat en ligne, le transporteur doit vous en débarrasser lors de la livraison de l'appareil. Un conseil, toutefois : avant de passer commande, vérifiez les modalités de l'enlèvement. Et dans les autres cas ? Contactez le service des encombrants de votre commune ou pensez à donner, par exemple dans un point de collecte solidaire. Adresses sur proximite.ecosystem.eco. ●

➔ Articles R543-179 et suivants du code de l'environnement.



Indice de réparabilité, un bilan en demi-teinte

S'il s'est imposé auprès des consommateurs, force est de constater que l'indice de réparabilité actuel ne correspond pas toujours à la réalité.

L'indice de réparabilité, qui vise à informer sur la durée de vie d'appareils ménagers, a fêté sa première année. L'occasion, pour l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP), d'enquêter.

➤ Appel à revoir les calculs de l'indice

Une bonne nouvelle dans le rapport qu'elle a rendu en mars : près de 55 % des consommateurs ont entendu parler de cet indice et 76 % d'entre eux déclarent l'avoir pris en compte pour leur choix d'équipement. En revanche, l'étude démontre qu'il n'est pas toujours bien compris, ni par les particuliers ni par les industriels, faute d'informations, de formation et de sensibilisation.

HOP a aussi vérifié la véracité des calculs d'indice, réalisés par les fabricants. L'association a analysé ceux affichés pour 6 produits (3 smartphones, 2 ordinateurs portables, 1 téléviseur) de marques différentes. Dans plus de 80 % des cas, l'indice de réparabilité était surévalué, d'au moins 15 % pour 3 produits !

Suite à ce rapport, l'association a appelé à modifier les règles de calcul de cet indicateur en pondérant certains critères jugés essentiels. Actuellement, par exemple, un appareil avec une mauvaise démontabilité et une disponibilité très incertaine des pièces détachées peut avoir un indice correct en se rattrapant sur d'autres points. Or, selon HOP, ces deux premiers critères sont impératifs pour que toutes les pannes soient réparables.

➤ Les pouvoirs publics s'engagent

L'association a aussi émis une liste de recommandations. Le ministère de la Transition écologique l'a entendue et s'est engagé à clarifier la notice d'évaluation de l'indice courant avril. Pour rappel, les indices de réparabilité sont actuellement affichés sur les téléviseurs, smartphones, lave-linge à hublot, ordinateurs portables, tondeuses électriques. Ils le seront très vite sur les aspirateurs, lave-vaisselle, lave-linge top et nettoyeurs à haute pression. ● M. P.

Auto : davantage de pièces d'occasion

La part des pièces de réemploi progresse dans les réparations automobiles. Selon Sécurité et réparation automobiles (SRA), qui travaille pour les assureurs, 11,7 % des expertises contenaient au moins une pièce de réemploi l'an dernier. Ce taux n'était que de 9,5 % l'an dernier et de 7,7 % en 2017. Depuis cette année-là, les réparateurs ont l'obligation de proposer des pièces de réemploi pour la plupart des réparations. Mais les enquêtes effectuées par «60», en 2017 puis 2019, montraient que l'on était loin du compte. Les pièces de réemploi sont pourtant une solution écologique et économique, avec des prix relevés dans nos enquêtes deux à trois inférieures à ceux des pièces neuves. ●

Renforcez vos mots de passe

Au moins 8 caractères pour votre mot de passe. La règle de base pour qui ouvre un compte auprès d'une société de service, par exemple, mériterait d'être révisée au regard des capacités de calcul des cartes graphiques. Une entreprise de cybersécurité américaine a calculé qu'un mot de passe de 8 caractères avec minuscules, majuscules, nombres et caractères spéciaux peut être cracké en 39 minutes seulement en utilisant les cartes graphiques les plus récentes. Contre 8 heures il y a à peine deux ans ! Si vous passez à douze caractères, le même équipement pourra cracker votre mot de passe en 34 ans ! ●



DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

15 associations de consommateurs, régies par la loi de 1901, sont officiellement agréées pour représenter les consommateurs et défendre leurs intérêts. La plupart de leurs structures locales tiennent des permanences pour aider à résoudre les problèmes de consommation. Pour le traitement de vos dossiers, une contribution à la vie de l'association pourra vous être demandée sous forme d'adhésion. Renseignez-vous au préalable. Pour connaître les coordonnées des associations les plus proches de chez vous, interrogez les mouvements nationaux ou le Centre technique régional de la consommation (CTRC) dont vous dépendez. Vous pouvez aussi consulter le site inco-conso.fr, rubrique Associations de consommateurs et trouver la plus proche de chez vous.

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

Adeic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)
27, rue des Tanneries, 75013 Paris.
Tél.: 01 44 53 73 93
E-MAIL: contact@adeic.fr
INTERNET: www.adeic.fr

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)
141, av. du Maine, 75014 Paris.
Tél.: 01 40 52 85 85
E-MAIL: afoc@afoc.net
INTERNET: www.afoc.net

ALLDC (Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs)
150, rue des Poissonniers, 75883 Paris Cedex 18.
Tél.: 01 53 09 00 29
E-MAIL: conso@leolagrange.org
INTERNET: www.leolagrange-conso.org

CGL (Confédération générale du logement)
29, rue des Cascades, 75020 Paris.
Tél.: 01 40 54 60 80
E-MAIL: info@lacgl.fr
INTERNET: www.lacgl.fr

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)
59, bd Exelmans, 75016 Paris.
Tél.: 01 56 54 32 10
E-MAIL: clcv@clcv.org
INTERNET: www.clcv.org

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)
19, rue Robert-Schuman, 94270 Le Kremlin-Bicêtre.
Tél.: 09 71 16 59 05
E-MAIL: cnafal@cnafal.net
INTERNET: www.cnafal.org

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
Tél.: 01 48 78 82 74
E-MAIL: cnafc-conso@afc-france.org
INTERNET: www.afc-france.org

CNL (Confédération nationale du logement)
8, rue Mériel, BP 119, 93104 Montreuil Cedex.
Tél.: 01 48 57 04 64
E-MAIL: cnl@lacnl.com
INTERNET: www.lacnl.com

CSF (Confédération syndicale des familles)
53, rue Riquet, 75019 Paris.
Tél.: 01 44 89 86 80
E-MAIL: contact@la-csf.org
INTERNET: www.la-csf.org

Familles de France

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
Tél.: 01 44 53 45 90
E-MAIL: conso@familles-de-france.org
INTERNET: www.familles-de-france.org

Familles Rurales

7, cité d'Antin, 75009 Paris.
Tél.: 01 44 91 88 88
E-MAIL: infos@famillesrurales.org
INTERNET: www.famillesrurales.org

Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)
32, rue Raymond-Losserand, 75014 Paris.
Tél.: 01 43 35 02 83
E-MAIL: contact@fnaut.fr
INTERNET: www.fnaut.fr

Indecosa-CGT (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)
263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex.
Tél.: 01 55 82 84 05
E-MAIL: indecosa@cgf.fr
INTERNET: www.indecosa.fr

UFC-Que Choisir (Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)
233, bd Voltaire, 75011 Paris.
Tél.: 01 43 48 55 48
INTERNET: www.quechoisir.org

Unaf (Union nationale des associations familiales)
28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
Tél.: 01 49 95 36 00
INTERNET: www.unaf.fr

Les centres techniques régionaux de la consommation

Auvergne-Rhône-Alpes

CTRC Auvergne
17, rue Richepin, 63 000 Clermont-Ferrand.
Tél.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

Bourgogne-Franche-Comté

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté
2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7, 21000 Dijon.
Dijon: Tél.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrc-bourgogne.fr
Besançon: Tél.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrcfc@wanadoo.fr

Bretagne

Maison de la consommation et de l'environnement
48, boulevard Magenta, 35200 Rennes.
Tél.: 02 99 30 35 50
INTERNET: www.mce-info.org

Centre-Val de Loire

CTRC Centre Val de Loire
10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois.
Tél.: 02 54 43 98 60
E-MAIL: ctrc.centre@wanadoo.fr

Grand Est

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est
7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine, BP 6, 67064 Strasbourg cedex.
Tél.: 03 88 15 42 42
E-MAIL: contact@cca.asso.fr
INTERNET: www.cca.asso.fr

Hauts-de-France

CTRC Hauts-de-France
6, bis, rue Dormagen, 59350 Saint André-lez-Lille.
Tél.: 03 20 42 26 60. E-MAIL: uroc-hautsdefrance@orange.fr
INTERNET: www.uroc-hautsdefrance.fr

Île-de-France

CTRC Île-de-France
100, boulevard Brune, 75014 Paris.

Tél.: 01 42 80 96 99
INTERNET: www.ctrc-iledefrance.fr

Normandie

CTRC Normandie
Maison des solidarités, 51, quai de Juillet, 14000 Caen.
Tél.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.fr

Nouvelle Aquitaine

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine
Antenne Limousin et siège social
1, rue Paul Gauguin, 87100 Limoges.
Tél.: 05 55 77 42 70
E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrcalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
11, place des Templiers, 86000 Poitiers.
Tél.: 05 49 45 50 01.
E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan 33150 Cenon.
Tél.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com
Antenne Dax
Tél.: 05 58 73 10 22
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

Occitanie

CTRC Occitanie
31, allée Léon Foucault Résidence Galilée 34000 Montpellier.
Tél.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: secretariat@ctrc-occitanie.fr
INTERNET: www.ctrc-occitanie.fr

Provence-Alpes-Côte d'Azur

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur
23, rue du Coq, 13001 Marseille.
Tél.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

Pour les départements d'outre-mer, référez-vous aux sites des associations nationales.

SVOD

Qui est champion du cinéma à domicile ?

CENTRE D'ESSAIS
7 services testés



Ces services qui permettent de regarder films, séries et autres programmes à volonté font de plus en plus d'adeptes. Nous avons interrogé leurs abonnés pour connaître leurs atouts et leurs faiblesses.

C'était il y a tout juste huit ans, en 2014. À l'époque, les quelques services de vidéo à la demande par abonnement (ou SVOD) disponibles, en grande majorité détenus par des entreprises françaises comme Canal+, ne comptaient que 550 000 à 600 000 clients dans l'Hexagone,

selon les estimations. Mais en septembre de cette année-là, le géant californien Netflix débarquait en France avec ses séries originales (*Orange is the new black*, *House of cards*...) et un savoir-faire technique et marketing de premier ordre.

DES MILLIERS DE FILMS, SÉRIES, DOCUMENTAIRES

Depuis, d'autres acteurs ont suivi comme Amazon Prime Video en 2016, Apple TV+ en 2019 ou Disney+ en 2020, attirant de nouveaux clients. Aujourd'hui, 8,7 millions de Français, en moyenne, utilisent quotidiennement un service de SVOD, selon Médiamétrie.

8,7 millions de Français utilisent un service de SVOD tous les jours.

Ils profitent de milliers de films, séries ou documentaires diffusés en streaming, terme anglais signifiant diffusion en direct.

► **Leurs catalogues sont accessibles depuis un téléviseur, un ordinateur, une tablette ou un smartphone.** D'après un recensement effectué l'année dernière

par l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, pas moins de 78 services de SVOD sont disponibles en

France, générant un chiffre d'affaires de 1,5 milliard d'euros.

► **Un marché largement dominé par les acteurs américains,** à commencer par Netflix qui séduit 63,1 % des consommateurs de vidéo à la demande, selon les chiffres du Centre national du cinéma et de l'image animée (CNC), suivi d'Amazon Prime Video (41,7 %) et Disney+ (29,5 %) ; un internaute pouvant être abonné à plusieurs plateformes.

► **Les services français sont loin derrière,** à l'instar de Canal+ Séries

Les résultats de notre en

- 😊😊😊 Très satisfaisant
- 😊😊 Plutôt satisfaisant
- 😊 Moyennement satisfaisant
- 😞 Plutôt pas satisfaisant

- Tarifs mensuels⁽¹⁾
- Diversité du catalogue
- Qualité des contenus
- Navigation dans les menus
- Pertinence des recommandations
- Exclusivités et contenus originaux
- Qualité d'image
- Informations sur les contenus (résumés, distribution, bandes-annonces)
- Présence et qualité des sous-titres
- Services additionnels (connexions simultanées, téléchargement...)

APPRÉCIATION GLOBALE DÉCLARÉE

(1) Relevés en mars 2022.

(11 %) ou Salto, fruit du partenariat entre TF1, M6 et France TV, qui n'attire pour le moment que 8,6 % des consommateurs. Afin de mieux connaître les forces et les faiblesses des principales plateformes, nous avons interrogé plus de 3 000 de leurs utilisateurs.

DIVERSITÉ DU CATALOGUE POUR NETFLIX ET DISNEY+

► **Résultat, Netflix est plébiscité pour la richesse et la diversité de son offre.** Il est vrai que le service californien dispose du catalogue le plus étoffé du secteur. Il comptait ainsi 5 497 titres en septembre 2021 d'après Médiamétrie, soit 26 % de plus qu'en septembre 2019. Signe de la variété des contenus mis à disposition, les clients de Netflix sont plus nombreux que ceux des autres plateformes à déclarer s'être abonnés pour les séries (89 % contre 81 % en moyenne), les films (87 % contre

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• 3 755 Français (1 893 femmes et 1 862 hommes), âgés d'au moins 18 ans et clients d'un ou plusieurs services de vidéo à la demande par abonnement (SVOD) ont répondu à notre questionnaire de 36 questions portant

sur leur satisfaction ou non vis-à-vis du ou des services qu'ils utilisent.

• L'enquête a été menée du 27 janvier au 10 février 2022.
• Nous vous livrons l'analyse des résultats portant sur les sept principaux services de SVOD que sont Amazon

Prime Video, Apple TV+, Canal+ Séries, Disney+, Netflix, OCS et Salto.

• Les clients des autres plateformes, UniversCiné ou Filmo par exemple, étaient trop peu nombreux à répondre pour permettre une analyse poussée de ces acteurs du marché de la SVOD.

► **Disney+ est également très apprécié pour la diversité de son catalogue.** Bien qu'arrivé en France voici à peine deux ans, le service du mastodonte du divertissement comptait déjà 1 622 titres en septembre dernier ; c'est 67 % de plus qu'au moment de son lancement. Et

➤ **Les adeptes de Canal+ Séries et d'OCS se montrent un peu moins satisfaits** de la diversité des choix qui leur sont proposés. Mais les plus critiques sont ceux d'Apple TV+, de Salto et de Prime Video. Les deux

BON À SAVOIR

Pour accéder à un service de SVOD depuis sa télévision, le mieux est de passer par une application dédiée présente sur la box de son fournisseur d'accès, d'une smart TV ou d'une console de jeu. Si ce n'est pas possible, on peut diffuser les programmes sur sa télé depuis un appareil mobile ou un ordinateur en utilisant les technologies Chromecast ou Airplay.

premiers disposent, en effet, d'un catalogue relativement restreint ; le mieux loti étant Salto qui propose 1 054 titres (source Médiamétrie).

➤ **À l'inverse, Prime Video possède le deuxième plus gros répertoire** après Netflix avec 4 910 titres. Mais ses abonnés ne le jugent pas suffisamment varié. Certains d'entre eux disent vouloir plus de nouveaux films et de séries.



► En matière de qualité des contenus, Disney+ et Netflix remportent là aussi les suffrages. Le service du groupe Disney bénéficie notamment de l'appétence pour les films et séries tirés des univers Star Wars et Marvel. Reste que les contenus les plus appréciés par notre panel au cours de l'année écoulée sont tous issus de Netflix : La Casa de Papel, Squid Game, The Witcher et Arsène Lupin.

QUID DES CONTENUS ORIGINAUX FRANÇAIS

► Netflix est d'ailleurs celui qui propose le plus d'exclusivités et de programmes originaux, d'après les abonnés sondés. Rien d'étonnant, compte tenu de ses investissements ; il consacre des montants colossaux pour acquérir et produire des contenus : près de 20 milliards de dollars pour la seule année 2021. C'est plus que les fonds dépensés par tous les studios d'Hollywood réunis ! Cet argent bénéficie également à la production locale. Sur les 245 millions d'euros



investis dans la création originale française l'année dernière par les services de SVOD basés à l'étranger, plus des deux tiers provenaient de Netflix selon les estimations du CNC.

► Le reste de cet investissement en faveur de la création française émanait de Disney+ et de Prime Video. Ce montant devrait encore s'accroître puisqu'une direc-

tive européenne oblige désormais les plateformes étrangères à consacrer au moins 20 % de leur chiffre d'affaires réalisé dans l'Hexagone au financement de la production d'œuvres cinématographiques et audiovisuelles européennes ou françaises.

► Auparavant, seules les entreprises nationales devaient y contribuer. Pas suffisamment, à en croire les personnes de notre panel qui jugent que les plateformes tricolores Canal+ Séries et Salto n'offrent pas assez de contenus originaux.

LES RECOMMANDATIONS DÉCOUVRENT

► Afin d'aider leurs utilisateurs à dénicher le plus vite possible une œuvre susceptible de les intéresser, les plateformes emploient des algorithmes qui se basent sur les profils des usagers, les recherches effectuées ou les contenus déjà visionnés pour mettre en avant tel ou tel programme.

► Mais la pertinence de leurs recommandations ne convainc pas vraiment notre panel, en particulier chez Prime Video et Canal+ Séries. Cette dernière plateforme est également celle, avec OCS, qui

Netflix - 8,99 € à 17,99 €/mois

Investissant des montants considérables dans l'acquisition et la production d'œuvres audiovisuelles, Netflix est le service qui propose le plus d'exclusivités. Il emporte les suffrages tant en matière de contenus que d'ergonomie de l'interface. Ses tarifs sont toutefois jugés un peu élevés par une partie des abonnés.

Disney +

8,99 €/mois ou 89,90 €/an

Le service du géant du divertissement obtient de très bonnes notes de satisfaction globale dans notre enquête. Ses utilisateurs apprécient la qualité ainsi que la diversité de son catalogue, en particulier ses programmes à destination de la jeunesse.

Films : des sorties plus rapides sur les plateformes de streaming

• En France, les services de vidéo à la demande par abonnement (SVOD) ne sont pas libres de diffuser les films de cinéma

quand bon leur semble. Ils doivent tenir compte de la « *chronologie des médias* », une réglementation établissant le calendrier d'exploitation des œuvres après leur sortie dans les salles obscures, en fonction de leur support.

• Jusqu'à début 2022, celle-ci les obligeait à patienter 36 mois ; la priorité étant donnée aux DVD/Blu-Ray et à la vidéo à la demande avec achat à l'acte (délai de 4 mois) ainsi qu'aux chaînes de télévision payantes (8 mois) et même gratuites (30 mois). Voilà pourquoi certains acteurs de la SVOD évitent de sortir leurs productions au cinéma afin d'en

réserver la primeur à leurs abonnés.

• Une nouvelle réglementation, entrée en vigueur en février, tient compte du poids grandissant des services de SVOD et les autorise désormais à diffuser les films 17 mois après leur sortie. Le délai est ramené à 15 mois pour Netflix qui s'est engagé à produire un certain nombre de longs-métrages en France.

se montre la moins prolixe en informations sur les contenus (résumés, distribution, bandes-annonces, etc.), toujours selon les abonnés.

➤ **Les amateurs de programmes en version originale** estiment que les sous-titres sont souvent de piètre qualité sur Salto et Prime Video. Les traductions disponibles sur les autres plateformes sont apparemment meilleures, en particulier sur Apple TV+, même si des erreurs ou approximations sont remarquées.

➤ **Question ergonomie**, Netflix arrive encore en tête. La navigation dans les menus et la facilité d'utilisation sont un peu moins bien notées chez ses concurrents. Surtout chez Prime Video dont l'interface est souvent jugée brouillonne. Sans doute parce que la plateforme est aussi une passerelle vers d'autres services.

NOTRE PANEL SATISFAIT PAR LA QUALITÉ D'IMAGE

➤ **La possibilité de se connecter simultanément sur plusieurs écrans** et de télécharger des contenus pour les visionner hors ligne font partie des fonctionnalités les plus exploitées. Elles sont appréciées des utilisateurs sur toutes les plateformes.

➤ **Concernant la qualité des images diffusées**, notre panel d'utilisateurs est globalement très satisfait. Les services de SVOD arrivent à gérer de façon plutôt optimale leurs flux vidéo en fonction de la vitesse de connexion disponible. Les programmes sont, à minima, en haute définition.

La navigation dans les menus est plus facile chez Netflix.

Il est aussi possible d'en visionner une partie en ultra-haute définition (4K), à condition d'avoir une connexion Internet stable avec un débit d'au moins 25 Mbit/s et, bien

sûr, un écran compatible. Cela nécessite toutefois chez Netflix d'opter pour le forfait le plus onéreux alors que ses concurrents le permettent quelles que soient leurs formules d'abonnement.

➤ **Seul Salto fait exception** en ne proposant pas pour le moment de contenus 4K, mais ses utilisateurs ne semblent pas lui en tenir rigueur. Ceux d'Apple TV+ se montrent, eux, bien plus exigeants. Ils sont, en effet, un peu moins enthousiastes quant à la qualité d'image alors que cette plateforme propose la plupart de ses programmes en 4K. Beaucoup disent d'ailleurs s'être abon-

nés à Apple TV+ pour cette raison. Il est à souligner que la note de satisfaction globale indiquée sur le tableau n'est pas calculée à partir des différents critères d'évaluation mais résulte d'une question indépendante posée aux panélistes.

DES ABONNEMENTS JUGÉS TROP CHERS

➤ **Si les abonnés de Netflix sont satisfaits de ses prestations**, une proportion substantielle d'entre eux (22 %) regrette ses tarifs un peu trop élevés. Les prix de tous ses forfaits ont, en effet, subi une augmentation l'été dernier. Les utilisateurs d'OCS et de Canal+ sont toutefois les plus nombreux à trouver les prix trop chers (respectivement, 41 et 56 %).

➤ **En revanche, ceux de Prime Video apprécient le tarif acquitté**. Ce dernier est effectivement l'un des plus bas du marché et donne accès, par ailleurs, à d'autres services proposés par Amazon (livraison rapide, promotions sur des articles, écoute de musique en streaming, etc.). Mais les souscripteurs de Prime Video et d'Apple TV+ sont aussi les moins satisfaits de leur abonnement.

AMINE MESLEM

Ingénieur : ALAIN-HENRI DUVAL

À retenir

- Disposer d'un catalogue volumineux n'implique pas pour autant que les types de contenus proposés sont suffisamment variés. Ainsi, le répertoire bien fourni d'Amazon Prime Video offre moins de diversité, selon les abonnés interrogés, que celui moins étoffé de Disney.
- Malgré les efforts des services de SVOD pour mettre en avant des contenus susceptibles d'intéresser leurs clients, leurs recommandations ne sont généralement pas jugées très pertinentes.
- La qualité des sous-titres des programmes en version originale laisse un peu trop souvent à désirer.

Matelas 100 nuits à l'essai, à quelles conditions ?

Pratique

Trop chaud, trop mou... un matelas acheté à distance peut décevoir. C'est pourquoi les enseignes proposent souvent des périodes d'essai étendues. Mais à certaines conditions ! Nous en avons étudié neuf.

Ce matelas s'adapte point par point à votre anatomie pour une précision de soutien et une affinité sans précédent grâce à ses sept zones de confort», vante la marque Outletsofadiirect, à propos de sa référence Perfect sleep. Un soutien « sans précédent » pas vraiment constaté par Christine Hamelin, 63 ans, qui l'a acheté sur Internet : « Après ma première nuit, j'avais les cervicales en compote ! Le matelas était trop moelleux et je m'y enfonçais. » Acheter un matelas à distance, donc sans l'essayer, c'est toujours un peu risqué.

TOUS LES MATELAS NE SONT PAS ÉLIGIBLES




Pour rassurer les consommateurs frileux, la plupart des marchands proposent une période d'essai généreuse, de 100 jours jusqu'à un an. Une offre alléchante mais dont les conditions varient. Christine Hamelin en a fait les frais : « Pour que ma demande de retour soit acceptée, il fallait fournir des photos notamment d'une étiquette censée se trouver sur le matelas, mais impossible à retrouver. » Agacée après plusieurs échanges de mails infructueux, la consommatrice a finalement décidé de revendre son matelas sur Internet...

Mieux vaut donc regarder les conditions à la loupe avant de se lancer dans l'aventure. En premier lieu, il faut savoir que tous les matelas ne sont pas éligibles à l'offre d'essai. C'est le cas des produits conçus sur mesure par Tempur, La Compagnie du lit ou encore Outletsofadiirect. De son côté, Hypnia, ne couvre que les achats effectués sur son site : adieu les 120 nuits d'essai si vous achetez un lit de ce fabricant sur une

Être non satisfait n'implique pas être remboursé !

autre plateforme marchande où ils sont disponibles ! En général, le commerçant indique si le matelas est éligible à la période d'essai. Ce qui n'empêche pas de rester vigilant : les règles de la période d'essai détaillées dans les conditions générales de vente sont souvent abordées superficiellement dans les autres espaces du site. Ensuite, 100 nuits d'essai ne riment pas nécessairement avec

✓ 9 enseignes à la loupe

	 Emma	 Eve sleep	 Hypnia	 Outletsofadiirect
• Durée maximum de l'essai	100 nuits	365 nuits	120 nuits ⁽¹⁾	100 nuits
• Remboursement ou échange	Remboursé	Remboursé	Remboursé ou échangé	Remboursé
• Prix de la reprise	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Entre 20 et 150 €
• Sommier éligible à la reprise	Oui	Non	Non	Non
• Délai de remboursement	14 jours	Quelques jours	Quelques jours	30 jours

Conditions relevées en mars 2022. (1) En France continentale.



remboursé. En particulier chez Tempur, La Compagnie du lit et Matelsom qui proposent seulement l'échange. Le client doit choisir dans le catalogue maison pour remplacer le matelas qui ne convient pas. À noter que l'échange avec un modèle de prix inférieur n'est pas toujours possible.

RENOYER LE MATELAS EN ÉTAT COMME NEUF

La politique « Satisfait ou remboursé », plus avantageuse, est appliquée par les autres marques de notre enquête comparative. Avec sa durée d'un an assortie d'une possibilité de remboursement, la période d'essai d'Eve sleep est, sans conteste, la plus attractive. Mais comment s'effectue la procédure de retour ? En

principe, il faut d'abord contacter le fabricant par mail ou via un formulaire de renvoi, accessible depuis les conditions générales de vente. Après avoir renseigné une date de reprise et le lieu d'enlèvement du matelas, celui-ci est récupéré à votre domicile. Un service de livraison qui a parfois un coût pour le consommateur ! Sur les neuf distributeurs, quatre d'entre eux facturent le retour du matelas.

Concrètement, soit un tarif fixe est exigé (100 € pour Tempur et La Compagnie du lit, 60 € pour Matelsom), soit c'est en fonction du poids, comme chez Ouletsofadirect. Et ce coût peut grimper jusqu'à 150 €.

Sur les neuf marques, quatre facturent le retour du matelas...

Si vous habitez en Corse, le retour offert en France continentale par une marque peut être aussi facturé : ce que fait Hypnia.

Si le matelas n'est pas renvoyé en état comme neuf, des marchands comme Tediber, Emma ou La Compagnie du lit se réservent le droit de ne pas le rembourser ou l'échanger. A contrario, Eve sleep se montre plus souple : « Les accidents de la vie quotidienne comme les taches ou les accrocs n'empêchent pas la prise en charge de votre demande », précise la marque dans ses conditions générales de vente.

LA LOI ANTI-GASPILLAGE CHANGE LA DONNE

Pour éviter toute déconvenue, il est conseillé d'utiliser une alaise afin de protéger votre matelas pendant la période d'essai. Pensez à conser-

ver l'emballage d'origine, la facture d'achat, les accessoires et la notice qui peuvent être réclamés.

Cette offre d'essai ne concerne pas le linge de lit et les oreillers. Il est tou-

tefois possible de les renvoyer pendant la période de rétractation de 14 jours, débutant à partir de leur date de réception. Bonne nouvelle : Emma, La Compagnie du lit et Tediber appliquent la période d'essai de 100 nuits à leur sommeil. Un atout non négligeable, puisque ces produits sont parfois aussi onéreux que les matelas.

Enfin, sachez-le : depuis le 1^{er} janvier, la loi anti-gaspillage oblige les distributeurs de mobilier à reprendre gratuitement les matelas usagés de leurs clients. Dans le détail, les magasins de plus de 200 m² doivent offrir ce service en cas de livraison ou d'achat de biens similaires. Et ceux de plus de 1 000 m² sont sommés de le proposer sans contrepartie. Si jamais un commerçant refuse de vous en débarrasser, rappelez-le à ses devoirs ! ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

LA COMPAGNIE DU LIT	matelsom	SIMBA	tediber.	TEMPUR
La Compagnie du lit	Matelsom	Simba	Tediber	Tempur
100 nuits	100 nuits ⁽¹⁾	200 nuits	100 nuits	100 nuits
Échangé	Échangé	Remboursé	Remboursé	Échangé
100 €	60 €	Gratuit	Gratuit	100 €
Oui	Non	Non	Oui	Non
Non concerné	Non concerné	3-5 jours	Sous 48 h	Non concerné

Location de vacances Paré pour éviter de se faire rouler

Pratique

Les plateformes de locations saisonnières séduisent de plus en plus de propriétaires et vacanciers. La confiance n'empêche pas la vigilance pour éviter les déboires.

Je ne passe plus que par Airbnb, Abritel ou Booking pour organiser mes vacances », sourit Florian, quinquagénaire et père de trois enfants. Et il n'est pas le seul à faire confiance à ces plateformes de réservation en ligne pour trouver son logement pour ses prochaines vacances. Selon une étude de l'Observatoire Cetelem menée au début de l'été 2021, 52 % des Français, et même 59 % des Franciliens, ont déjà eu recours à ce type de plateformes pour leurs congés d'été. Il faut dire que le principe est à la fois confortable et séduisant.

L'EMBARRAS DU CHOIX EN QUELQUES CLICS

En France, près d'1 million d'annonces de locations saisonnières sont disponibles en ligne, d'après l'Union nationale pour la promotion et le développement de la location de vacances (UNPLV), association qui regroupe les principaux acteurs du secteur. En quelques minutes, avec l'aide de plusieurs filtres, tout un chacun peut sélectionner son prochain lieu de villégiature : villa pour famille nombreuse ou groupe

d'amis, maison de campagne, bungalow, chalet, appartement, péniche ou bateau (à quai), ou simple chambre d'hôte, il y a l'embarras du choix. Mais un tel éventail d'offres et de demandes conduit parfois à des déconvenues, qui touchent autant les vacanciers que les propriétaires.

DES PLATEFORMES PLUS OU MOINS VIGILANTES

Logements loués pour organiser des fêtes, vols ou dégradations en pagaille pour les uns, fausses annonces, biens inexistantes, déjà occupés ou encore photos trompeuses pour les autres... les déboires de propriétaires ou de vacanciers mécontents défraient régulièrement la chronique, sans oublier d'impliquer les plateformes comme Airbnb, Abritel, Leboncoin... Et c'est leur vigilance qui est généralement pointée du doigt. Abritel en a d'ailleurs fait les frais l'été dernier, avec son assignation par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour pratiques commerciales trompeuses « vantant les contrôles effectués, la fiabilité, la

Un tel éventail d'offres conduit parfois à des déconvenues.



sécurité et les garanties d'utilisation de la plateforme, en contradiction avec ses conditions générales d'utilisation, qui en réduisent largement la portée effective ». En cause, la présence sur la plateforme de fausses annonces difficilement décelables pour les visiteurs. « Les plateformes ont un statut d'hébergeur et ne sont pas responsables du contenu publié sur leur site, se défend Xavier Rousselou, directeur de la communication d'Abritel. En revanche, si elles ont connaissance d'un contenu illicite, elles doivent le retirer dans les plus brefs délais. »

CHERCHER À DÉJOUER LA FRAUDE

C'est donc une véritable chasse aux fausses annonces qui s'organise, à l'aide d'algorithmes qui traquent les incohérences mais aussi de tech-



nicien qui épluchent les annonces douteuses. Méthode la plus classique pour certains escrocs : se faire passer pour un propriétaire

après avoir recopié – parfois mot pour mot – une annonce trouvée ailleurs. C'est ainsi que le vacancier pense réserver auprès du vrai propriétaire. « Les plateformes mettent tout en œuvre pour assurer la sécurité, assure Dominique Debuire, président de l'UNPLV. Elles vérifient les coordonnées avec des justificatifs de domicile et de paiement. Au premier doute, l'annonce est bloquée. »

Chez Gîtes de France, on est plus serein. « Ce type de fraude est impossible chez nous », se réjouit sa directrice générale, Solange Escure. Et pour cause, mettre son bien à la

La chasse aux fausses annonces s'organise à l'aide d'algorithmes.

location auprès de la structure créée en 1955 signifie passer par l'une des 93 agences départementales du terri-

toire français. « Un agent se déplace sur le terrain, évalue le bien pour lui donner une note (de 1 à 5 épis) et conseille d'éventuels travaux. Le propriétaire profite ensuite d'une formation pour la gestion de la location et peut enfin placer son annonce sur le site. » De quoi rassurer tant les propriétaires que les vacanciers.

SE PROTÉGER EN PAYANT DIRECTEMENT SUR LE SITE

Mais toutes les plateformes se rejoignent sur l'arme ultime anti-arnaque, aussi bien pour les propriétaires que les locataires : le service de paiement en ligne. Lorsqu'il est ●●●



Cinq conseils aux propriétaires pour louer sans stress

1 • Comparez les commissions

Elles diffèrent en fonction des plateformes (voir tableau p. 46). Si vous louez souvent dans l'année, calculez si un abonnement n'est pas préférable aux commissions systématiques.

2 • Détaillez votre annonce

Plus votre annonce est précise, plus les vacanciers sont rassurés et plus vous vous prémunissez contre d'éventuels conflits. N'hésitez pas à décrire l'emplacement du bien, ses alentours (routes, voie ferrée, voisins, etc.) et le niveau d'équipement. Multipliez les photos ; elles permettront, en cas de désaccord avec le vacancier, de prouver votre bonne foi.

3 • Vérifiez le profil des demandeurs

Lorsque c'est possible, regardez les notes et commentaires attribués à votre locataire par d'autres hôtes. Si les avis sont négatifs ou si le vacancier vient de s'inscrire sur la plateforme, demandez un dépôt de garantie plus élevé.

4 • Vérifiez votre assurance

Votre contrat habitation couvre-t-il aussi la location saisonnière ? Posez la question à votre assureur. Vous pouvez, le cas échéant, souscrire une assurance responsabilité spéciale villégiature. Vous pouvez demander également au vacancier une attestation d'assurance villégiature. Elle est gratuite et incluse dans son assurance habitation.

5 • Vérifiez que personne n'usurpe votre identité

C'est l'une des arnaques les plus fréquentes : votre annonce, photos comprises, est dupliquée par un escroc sur une autre plateforme afin d'effectuer des réservations fictives. Prenez le temps de visiter d'autres plateformes pour vérifier, à l'aide de filtres, que le descriptif de votre bien n'est pas utilisé à votre insu. ●

...proposé, il est indispensable de l'utiliser. « Si le paiement a été effectué sur le site, la plateforme de réservation assumera sa responsabilité », insiste Dominique Debuire.

Certains propriétaires n'hésitent pas à faire miroiter une réduction aux vacanciers en leur demandant de leur régler directement le séjour. Cela peut être tentant pour économiser des frais de commission, mais c'est s'exposer à un gros risque de fraude... « Lorsque le vacancier paie sans passer par la plateforme, nous perdons toute trace de sa transaction. Impossible, dans ce cas, d'appliquer la moindre garantie, et de proposer un remboursement ou une autre aide comme le relogement », conclut Xavier Rousselou, d'Abritel.

Mais, parfois, les fraudeurs sont du côté des locataires.

RESPONSABILISER LE VACANCIER

« Nous avons dû faire expulser un groupe de cinq voyageurs en novembre dernier, déplore Judi, propriétaire d'une villa de 150 m² près de Montpellier. Nuisances sonores, dégradations matérielles... Nous avons pu récupérer la caution pour couvrir les frais,







mais impossible, encore à ce jour, de récupérer le montant du séjour payé avec une carte volée, ni de commenter ou de faire retirer l'avis négatif laissé sur Booking. » Ce type de mésaventure reste

la hantise des propriétaires. Récupérer leur maison ou appartement en mauvais état après le passage des vacanciers n'incite pas à réitérer l'expérience. Le meilleur moyen de s'en prémunir reste le dépôt de garantie. « Nous recommandons au propriétaire de demander une caution, indique Xavier Rousselou, d'Abritel. Chez nous, elle peut atteindre 5 000 €, somme qui ne sera prélevée qu'en cas de plainte du propriétaire. C'est un bon moyen de responsabiliser le vacancier et ça rassure les propriétaires. »

Chez Airbnb, c'est l'assurance AirCover qui est mise en avant. « Elle offre une protection complète, associant une protection contre les dommages et une assurance responsabilité civile, toutes deux à hauteur de 1 million de

Le dépôt de garantie : un bon moyen de se prémunir des vandales.

✓ Les résultats de notre étude

						
* Date de création	1997 en France Racheté par Expedia (USA) en 2015	2008 aux États-Unis	1996 aux Pays Bas. Racheté par Priceline (USA) en 2005	1955 en France (site Web depuis 1998)	2009 en Suisse Acheté par Trip Advisor (USA) en 2016	1996 en France
* Nombre d'annonces	Environ 100 000 en France 2 millions dans le monde	700 000 en France 4 millions d'hôtes dans le monde	28 millions dans le monde (dont 6,2 millions de maisons et appartements)	56 000 hébergements	350 000 dans le monde	180 000 (132 000 particuliers, 48 000 professionnels)
* Commission pour le propriétaire	Abonnement annuel de 249 € ou 8 % sur la somme fixée par le propriétaire sur chaque réservation	3 % de la somme fixée par le propriétaire	15 % en moyenne sur chaque réservation	Abonnement annuel à partir de 130 € + commission entre 14 et 16 % sur chaque réservation	3 % sur le montant de la location	Aucune
* Frais de services pour le vacancier	10 % en moyenne	14 % de la somme de la somme du séjour	Aucuns frais	Frais de réservation de 25 € en moyenne	Frais de réservation variables entre 8 et 16 % sur le prix du séjour	6 % sur le montant de la location
* Délai de paiement au propriétaire	1 jour ouvrable après l'arrivée du vacancier (30 pour un nouvel inscrit)	1 jour ouvrable après l'arrivée du vacancier	1 jour ouvrable après l'arrivée du vacancier(*)	Avant l'arrivée du vacancier	2 jours ouvrés après l'arrivée du vacancier	2 jours après l'arrivée du vacancier (entre 30 et 100 %). Solde à son arrivée
* Garantie hébergeur	Le propriétaire peut définir un dépôt de garantie	Jusqu'à 900 000 € de dommages couverts	Aucune. Booking encourage l'application d'un dépôt de garantie pour les vacanciers	Dépôt de garantie demandé par le propriétaire	Dépôt de garantie demandé par le propriétaire	Garantie jusqu'à 4 000 €. Le propriétaire peut définir un dépôt de garantie

(*) Envoi d'une carte de crédit virtuelle utilisable après le départ des vacanciers



Lever les doutes en quelques clics

• **Propriétaires, locataires, le blog arnaques-location-vacances.com,**

mis en place par Hervé Paccard, P.-D.G. du groupe MediaVacances, est surtout un guide pour identifier les tentatives de fraude. On y trouve, par exemple, un quiz pour évaluer le sérieux d'une plateforme de location, mais aussi des outils pour vérifier que les coordonnées bancaires (le BIC) fournies pour un éventuel virement ne sont pas synonyme de tentative d'arnaque. Un site pratique si l'on souhaite sortir des sentiers battus des grandes plateformes de locations saisonnières.

dollars » [environ 900 000 €, NDLR], nous précise la plateforme.

Autre point délicat : les conditions d'annulation. Contrairement aux sites e-commerce classiques, les plateformes de location ne sont pas soumises au fameux droit de rétractation de quatorze jours.

BIEN LIRE LES CONDITIONS D'ANNULATION

Elles appliquent des conditions d'annulation d'autant plus variables qu'elles incluent les exigences des propriétaires. Ces conditions dépendent du délai entre la date de réservation et celle du début de séjour.

Sur Airbnb, par exemple, elles peuvent être strictes, fermes, modérées ou flexibles. Dans le meilleur des cas, il est possible d'annuler son séjour 24 heures avant la date d'arrivée prévue pour profiter d'un remboursement intégral. Avec des conditions strictes, l'annulation doit s'opérer dans les 48 heures qui suivent la réservation.

Sur Abritel, l'annulation, c'est au moins 14 jours avant le début du séjour pour être remboursé totalement. En dehors de ces créneaux, le remboursement sera souvent amputé de la moitié du montant du séjour, voire inexistant. Mieux vaut

donc bien lire les conditions d'annulation retenues par le propriétaire avant de valider votre réservation. Elles sont toujours précisées, c'est une obligation. Si vous êtes propriétaire et que vous devez annuler une réservation confirmée, les sanctions peuvent être lourdes. Airbnb facture par exemple entre 50 et 100 \$ (soit entre 40 et 80 €) selon la date d'annulation. Et après trois annulations dans l'année, le site se réserve le droit de supprimer votre annonce.

Sur Leboncoin Vacances, on se montre plus souple, au détriment du vacancier : l'hôte peut annuler la réservation jusqu'à 24 heures avant le début de la réservation. Le vacancier sera remboursé de l'acompte versé, des frais de service et de la taxe de séjour. Mais à lui de se débrouiller pour trouver une autre location pour ses vacances à la dernière minute !

DES OBLIGATIONS POUR LES PROPRIÉTAIRES

Il n'est pas possible de louer un bien plus de 90 jours consécutifs à la même personne, ou d'excéder 120 nuitées (4 mois) s'il s'agit de votre résidence principale. Pour lutter contre la crise du logement et les spéculateurs immobiliers, la mise en location d'une résidence secondaire peut être interdite dans 92 "zones tendues" (voir liste sur le site de l'UNPLV, <https://bit.ly/3uBSxgB>). Dans tous les cas, une demande d'autorisation à la mairie doit être faite afin d'obtenir un numéro d'enregistrement qui figurera sur l'annonce. Les revenus dégagés sont soumis à l'impôt. Ils s'inscrivent dans la catégorie des bénéfices industriels et commerciaux (BIC). D'ailleurs, les plateformes vous adressent un récapitulatif des sommes à déclarer au fisc en début d'année. Si la plateforme ne s'en charge pas, n'oubliez pas de reverser à la commune la taxe de séjour payée par les vacanciers séjournant chez vous. ●

FABRICE BROCHAIN



Cinq conseils aux vacanciers pour louer sans risque

1 • Lisez attentivement l'annonce

Si la présence d'un ascenseur n'est pas précisée pour un appartement au 6^e étage, c'est qu'il n'y en a pas ! Posez des questions au propriétaire en cas de doute. Utilisez Google Maps pour vérifier que le bien existe.

2 • Écartez les prix trop bas et les annonces sans photo

1 200 € la maison pour cinq pendant deux semaines en août sur l'île de Ré ? C'est trop beau pour être vrai ! La règle est invariable, les "trop" bonnes affaires sont malheureusement des arnaques. Quant aux annonces sans photo, ignorez-les.

3 • Utilisez d'abord la messagerie de la plateforme

Le propriétaire vous demande de le contacter par mail ? Méfiance. Utilisez la messagerie sécurisée de la plateforme pour valider votre location. Ensuite, vous pourrez communiquer comme vous le souhaitez.

4 • Faites la différence entre arrhes et acompte

L'acompte correspond au versement d'une partie de la somme facturée pour la location. Il engage le propriétaire et le locataire. Il peut être restitué ou retenu (avec dommages et intérêts) en cas de désengagement. Les arrhes représentent une somme versée en avance pour la location. Il n'y a pas d'engagement mais, si le vacancier se rétracte, il ne pourra pas les récupérer. Si c'est le propriétaire, il devra déboursier le double des arrhes versées.

5 • Payez via la plateforme

Si la plateforme de réservation prend en charge le paiement de la location, n'hésitez pas. Vous aurez la garantie d'un remboursement en cas de problème avec le propriétaire. Sinon, aucune solution de remboursement ne vous sera proposée. ●

On se lance ?

L'échange de logement

Il y a ceux qui vont à l'hôtel ou au camping, ceux qui louent un appartement ou une maison, et ceux qui échangent leur habitation. Cette formule, très en vogue dans les pays anglo-saxons, séduit car elle repose sur la gratuité. Un bon moyen de voyager plus loin ou plus souvent.

La méthode ancestrale du troc s'applique également aux maisons et appartements. Rien ne vous empêche d'échanger votre appartement en banlieue parisienne contre une maison au bord de la mer, en France, en Europe, ou outre-Atlantique, le temps d'un séjour en famille ou en amoureux. Et, pour cela aussi, il existe des plateformes spécialisées, comme HomeExchange, Home-Link ou encore SwitchHome. Concrètement, vous rédigez d'abord une annonce détaillant votre logement et indiquez les dates de disponibilité.

ÇA NE COÛTE RIEN, OU TRÈS PEU

Vous regardez ensuite les annonces des autres membres et entrez en contact avec ceux dont le bien vous intéresse aux dates qui vous conviennent. Si le courant passe bien, vous pouvez procéder à l'échange de vos logements respectifs. Principal avantage : ça ne coûte rien. « Chez nous, tout est gratuit de A à Z, indique Rodolphe Nargeot, président fondateur de SwitchHome, une association loi 1901 créée en 2002. Le dépôt d'annonces et la mise en relation ne sont soumis à aucuns frais. C'est le principe même de l'échange. » Idem chez Home-Exchange, à une différence près :

Les échanges simultanés sont loin d'être la norme.



il faut payer un abonnement annuel de 130 € une fois le premier échange acté. « Pour ce prix, nous apportons des garanties, précise Charles-Édouard Girard, son P.-D.G. Nous vérifions l'identité des propriétaires, les annonces publiées et la véracité des détails qu'elles contiennent. Et nous assurons une prise en charge pour les éventuels dégâts au-delà de 500 € et jusqu'à 1 million d'euros (en cas d'incendie, par exemple). »

UN CONTRAT DE CONFIANCE

Et le concept plaît. « Je pratique l'échange de maisons avec Home-Exchange, nous confie Marie-Claude.

Le fait qu'il n'y ait pas de paiement facilite les échanges. On a l'impression de recevoir des amis. » Reste qu'il faut oser se lancer. Accueillir de parfaits inconnus chez soi et les laisser occuper librement son logement peut effrayer. « Pour les gens qui débutent, avoir confiance est compliqué », poursuit Rodolphe Nargeot, de SwitchHome. S'il y a une appréhension, on peut mettre les objets précieux ou personnels sous clé. C'est rassurant. Mais, après plusieurs expériences, ce genre de réflexe disparaît naturellement. » Contrairement à la location, l'échange de logement profite d'une très grande souplesse pour ses utili-

sateurs. Il n'est pas nécessaire d'être propriétaire de son logement pour l'échanger le temps des vacances ou d'un week-end.




Pour les longs séjours, mieux vaut toutefois prévenir les voisins que des personnes seront présentes chez vous. Vous n'êtes en revanche pas obligé d'avertir votre propriétaire. Vu qu'il n'y a aucune transaction financière, le fait d'accueillir quelqu'un à votre domicile, en votre absence, ne peut être assimilé à de la sous-location.

UNE AUTRE CONCEPTION DU VOYAGE

Pour échanger, encore faut-il que les calendriers soient compatibles entre les deux candidats. Là encore, les plateformes ont des solutions. Les échanges simultanés ne sont pas une obligation.

Chez HomeExchange, un membre peut ainsi mettre son logement en disponibilité pour un échange, puis trouver une date ultérieure pour "s'inviter" chez un autre membre. « Les échanges différés constituent environ 70 % du trafic, indique le P.-D.G. de HomeExchange. C'est une formule très souple qui permet de partir quand et où on le souhaite. » Le système repose sur un système de points collectés au fil de la mise en disponibilité, et convertibles pour occuper un

Les résultats de notre étude

			
	HomeExchange	HomeLink	SwitchHome
• Date de création	Création de GuestToGuest en France en 2011 puis rachat par l'américain HomeExchange en 2017	Association internationale créée en 1953 à Bruxelles	Association loi 1901 créée en 2002 en France
• Nombre d'annonces	450 000 dans le monde 200 000 en France	46 000 dans le monde Près de 10 000 en France	3 000 annonces actives
• Abonnement	130 € annuels	125 € la 1^{re} année 105 € les années suivantes	Gratuit
• Garanties annulation	Oui	Oui	Non
• Échange différé	Oui avec système de points	Oui mais entre deux hôtes uniquement	Oui mais entre deux hôtes uniquement
• Assurance	Garantie dommages hôte pour dégâts de plus de 500 € Assurance jusqu'à 1 million d'euros	Non Assurance habitation	Non Assurance habitation

logement libre à la date voulue. Sur HomeLink ou SwitchHome, en revanche, si l'échange différé existe, il ne se pratique qu'entre les deux "échangeurs".

Tous les témoignages recueillis vont dans le même sens : l'expérience de l'échange de maison dénote totalement de la location. « L'échange de maisons a révolutionné nos vacances et notre mode de vie, s'enthousiasme Sylviane. On ne partira plus autrement, c'est une autre façon de voyager, une philosophie. »

S'Y PRENDRE PLUSIEURS MOIS À L'AVANCE

Un enthousiasme reçu cinq sur cinq par Lilli Engle, à la tête de la plateforme HomeLink. « Vous pouvez recevoir une demande d'échange provenant d'un pays que vous n'aviez même pas envisagé et dire : "pourquoi pas". Il n'y a pas une autre formule au monde qui

vous donnera la possibilité de séjourner pendant deux semaines quelque part pour 0 €. » Reste qu'il faut généralement s'y prendre tôt. La plupart

des négociations s'effectuent plusieurs mois à l'avance. Et, pour faire face aux désistements, HomeExchange comme

HomeLink prévoient une garantie annulation, histoire de ne pas laisser les vacanciers au bord de la route. Quant aux assurances, il est conseillé d'avertir son assureur que d'autres personnes viendront garder votre maison en votre absence. Il ne reste plus qu'à franchir le pas.

« Il est compliqué d'organiser un premier échange. Il faut ranger et tout organiser pour que l'accueil se passe le mieux possible, conclut Lilli Engle. Ciblez des gens qui vous ressemblent. Vous ne serez pas déçus. Avec l'échange de maisons, on touche le meilleur de l'humain. » **F. B.**

Retrouvez ce dossier
le **lundi 9 mai** dans

BIENFAIT POUR VOUS



Présenté par **MÉLANIE GOMEZ**
et **JULIA VIGNALI**

du lundi au vendredi de 11 h à 12 h

Europe 1

60
millions
de consommateurs

Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

Une mine d'informations utiles pour consommer juste et en parfaite connaissance de cause



N° 579 (Avril 2022)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Poêles
- Poulet, bœuf, porc : bio ou Label rouge
- Perceuses



N° 578 (Mars 2022)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Thés noirs, thés verts à la menthe, infusions à base de verveine, infusions détox
- Broses à dents électriques, hydroperceuses
- Sites de vente entre particuliers



N° 577 (Février 2022)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Cosmétiques solides
- Robots pâtisseries
- Imprimantes



N° 576 (Janvier 2022)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Desserts lactés (mousses et crèmes)
- Lave-vaisselle
- Opérateurs mobiles et fournisseurs d'accès à Internet



N° 575 (Décembre 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Le vrac (sucre, lentilles, riz, amandes, huile, liquide vaisselle, savon)
- Les meilleurs champagnes et foies gras
- Les smartphones (photos)



N° 574 (Novembre 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Compléments alimentaires anti-stress et pour le sommeil
- Miels
- Lave-linge
- Smartphones reconditionnés



N° 573 (Octobre 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Céréales et chocolat du petit déjeuner
- Microplastiques
- Écouteurs sans fil



N° 572 (Sept. 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Nettoyants ménagers
- Pains industriels
- Syndics en ligne



N° 571 (Juil.-août 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Produits solaires
- Les téléviseurs 4K
- Les bières artisanales



N° 570 (Juin 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Boissons d'été
- Complémentaires santé
- Climatiseurs mobiles
- Sites de rencontres



N° 569 (Mai 2021)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Vélos électriques
- Taille-haies
- Caméras de surveillance

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



Passez votre commande en ligne
sur <https://www.60millions-mag.com>
ou sur l'appli 60 Millions



ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par MARIE PELLEFIGUE AVEC LAURENCE OLLIVIER



10 %

Selon la Banque de France, il s'agit de la baisse du nombre de fraudes à la carte bancaire enregistrée en 2021. Ce très bon résultat est dû à la généralisation du processus d'identification forte lors des paiements à distance, adopté par 97 % des clients des banques.

Un nouveau métier : commissaire de justice

À compter du 1^{er} juillet, une nouvelle profession juridique verra le jour, celle de commissaire de justice. Elle regroupera les huissiers et commissaires-priseurs judiciaires. Ces professionnels continueront d'avoir le statut d'officier public et d'être nommés par le garde des Sceaux. Ils auront des compétences exclusives dans plusieurs domaines (signification et mise en exécution d'une décision de justice, vente aux enchères de biens après décision judiciaire, application de mesures conservatoires, recouvrement de créances...). Ils pourront aussi réaliser d'autres activités, dont la liste sera fixée ultérieurement par décret. ●

TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Un statut plus protecteur

Les artisans, commerçants, professions libérales et dirigeants d'entreprise bénéficient désormais d'un statut juridique plus protecteur pour leur patrimoine personnel. Qu'il soit détenu en propre ou en commun avec un conjoint, il ne pourra plus être saisi par des créanciers professionnels, sauf si l'indépendant en a décidé autrement. Une autre mesure leur permet de devenir éligibles à l'allocation des travailleurs indépendants quand ils cessent une activité « devenue économiquement non viable ». Les dirigeants majoritaires de SARL pourront profiter de la procédure de surendettement des particuliers pour effacer des dettes de cotisations et contributions sociales. ●



Les frais kilométriques mieux indemnisés

Bonne nouvelle si vous êtes salarié et que vous utilisez votre véhicule personnel dans le cadre de votre activité professionnelle. À condition d'avoir opté pour la déduction des frais réels de déplacement, vous allez profiter, en 2022, d'une hausse de 10 % du barème des frais kilométriques. Le nouveau barème servira pour fixer le montant des indemnités forfaitaires versées par votre employeur. Elles restent exonérées de cotisations sociales et d'impôts sur le revenu dans la limite des plafonds du barème. ●

Linky : bientôt + 8,30 € tous les 2 mois pour les récalcitrants



Le 24 février, la Commission de régulation de l'énergie a délibéré sur le compteur Linky. Fin 2021, 34 millions avaient été posés, sur un parc de 37,7 millions (90,1 %). Enedis va continuer leur installation, mais à partir de 2023, les particuliers qui s'y opposent supporteront un surcoût de relève individuelle. Jusqu'à fin 2024, seuls les clients ne communiquant pas leurs index seront facturés tous les deux mois de 8,30 €. Ensuite, la relève individuelle deviendra payante pour tous. ●

Je n'arrive plus à gérer toutes mes dettes !

➤ Que faire si vous ne parvenez plus à payer vos dettes ?

Lorsque vous faites face à des difficultés financières durables, vous avez parfois intérêt à saisir la commission de surendettement. Cette procédure a tendance à effrayer alors que, dans un certain nombre de cas, elle offre une solution durable, permet de retrouver une véritable bouffée d'oxygène et de ramener son budget à l'équilibre. Comment ? Si votre demande est recevable, la commission pourra notamment décider de rééchelonner, réduire, voire d'effacer en partie ou en totalité vos dettes personnelles. De plus, dès le dépôt de votre dossier de surendettement, vous pourrez lui demander de suspendre les saisies (hors obligations alimentaires) dont vous faites éventuellement l'objet.

➤ Comment déposer un dossier ?

Vous devez remplir le document Cerfa n° 13594*02 « *Déclaration de surendettement* », fournir des justificatifs d'identité, de ressources... et joindre une lettre signée expliquant votre situation. Au choix, adressez votre dossier en ligne sur le site de la Banque de France (particuliers.banque-france.fr/surendettement/deposer-un-dossier-de-surendettement) ou par courrier à Banque de France Surendettement, TSA 41217, 75035 Paris Cedex 01 ou le déposer au guichet de la succursale de la Banque de France la plus proche.

➤ Qui peut vous aider ?

Pour savoir si vous remplissez les critères pour saisir la commission de surendettement et vous faire assister dans le montage de votre dossier, pensez à solliciter une association locale de consommateurs (voir adresses page 36), un travailleur social de votre mairie, de la caisse d'allocations familiales ou d'un Point conseil budget (contacts sur annuaire.service-public.fr/navigation/pcb). ●

➔ Lire notre fiche inc-conso.fr/content/banque/le-surendettement-2. Comment réagir en cas de surendettement sur le site de l'Institut national de la consommation (inc-conso.fr).



par
Corinne
Lamoussière-
Pouvreau
Juriste à l'INC

Accès facilité à l'aide juridictionnelle

Pour assister les plus modestes, l'État prend en charge tout ou partie de leurs frais de justice via l'aide juridictionnelle. Elle peut être demandée lors de n'importe quelle procédure judiciaire et quel que soit le statut (témoin, partie civile, accusé...). Elle permet de régler les frais d'avocat, d'huissier ou de notaire, mais aussi ceux ordonnés par un juge. Pour en bénéficier, il faut être de nationalité française, ne pas avoir d'assurance personnelle de protection juridique et disposer de revenus et d'un patrimoine global qui restent inférieurs à certains plafonds. Ceux-ci viennent d'être réévalués pour les demandes déposées depuis le 22 janvier. Si vous êtes seul(e) avec un revenu fiscal de référence inférieur à 11 580 €, vous obtiendrez une aide juridictionnelle totale. Au-delà et jusqu'à 17 367 €, elle sera partielle. Votre patrimoine immobilier doit être inférieur à 34 734 € et vos placements financiers à 11 580 €. Si votre foyer compte plusieurs personnes, ces plafonds sont, bien sûr, un peu plus élevés. ●



Tableau de bord

PLAFOND GARANTI

100 000 € C'est le montant de la garantie des

dépôts bancaires, qui concerne les liquidités et certains placements à court terme. En cas de faillite d'une banque, ce plafond s'entend par déposant (quel que soit le nombre de comptes) et par établissement. Il est porté à 500 000 € en cas de « *dépôt exceptionnel temporaire* » (succession, vente d'un bien immobilier...). Les autres placements bénéficient d'une garantie différente (voir tableau). Les particuliers qui détiendraient tout leur patrimoine dans une banque défaillante profiteraient donc de garanties différentes, les plafonds s'additionnant. ●

Placements couverts	Type de garantie	Montant du plafond
• Comptes courants, à terme, livrets bancaires, épargne logement, compte espèces, compte-titres ou PEA	Garantie des dépôts du système bancaire	100 000 €
• Livret A, LDDS et LEP	Garantie totale de l'État	Sommes investies
• Actions, obligations, parts de Sicav et fonds	Garantie des titres	70 000 €
• Assurance-vie	Garantie des assurances de personnes	70 000 €

Mobilité bancaire Quitter sa banque ? Pas si simple !

Enquête

Les banques rechignent à exécuter le mandat de mobilité institué par la loi Macron en 2017 et à clôturer, dans la foulée, les comptes de leurs clients. Ce qui plonge certains d'entre eux dans une situation kafkaïenne.

Un conseiller aux abonnés absents ? Des prestations insuffisantes ? Des conditions plus intéressantes chez un concurrent ? Un déménagement ? Les motifs pour changer de banque ne manquent pas, et c'est peut-être le moment. Depuis 2017, il est plus facile de le faire avec le mandat de mobilité institué par la loi Macron. En principe...

Car cette faculté reste relative, selon l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Le gendarme du secteur bancaire a « constaté une augmentation sensible des contestations de la clientèle » souhaitant changer d'établissement.

LE DISPOSITIF PAS MIS EN AVANT PAR LES BANQUES

Elle a donc mené l'enquête sur le sujet auprès de quatorze réseaux. Le problème commence dès l'entrée dans l'agence, puisque « la mise à disposition d'une documentation sur la mobilité bancaire, pourtant obligatoire, n'est pas toujours assurée », relèvent les enquêteurs.

Il est vrai que les banques traditionnelles n'ont jamais vanté les mérites de ce dispositif, de peur de voir leurs



clients les plus rentables fuir. Le principal constat de l'ACPR établit d'ailleurs que seuls 20 % des nouveaux comptes en 2021 ont été ouverts suite à la signature d'un mandat de mobilité. C'est très faible. Pour les usagers qui y ont eu recours, le transfert des opérations récurrentes sur leur compte dans le délai légal de vingt-deux jours est respecté, selon l'ACPR.

53 JOURS EN MOYENNE POUR FERMER UN COMPTE

Mais il existe un gros souci : l'ancien compte n'est pratiquement jamais clôturé dans le délai imparti. Seul un sur dix est bel et bien fermé à la date demandée par le

Des hausses sur des services de base

Selon l'Observatoire des tarifs bancaires du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), les prix des services bancaires ont progressé de 0,8 % et 2,27 % selon les banques en 2021. Mais certaines hausses ont plus de mal à passer, ce qui peut motiver le transfert de son compte principal.

- **Les frais de tenue de compte.** En dix ans, ils

ont doublé, passant de 10 à 20 €, sans que l'on sache aujourd'hui à quoi ils correspondent. En 2022, ils vont encore augmenter de 1,7 % en moyenne. Une centaine d'établissements les facturent de 12 à plus de 70 €.

- **La carte à débit immédiat** coûte aujourd'hui 42,70 € en moyenne et a encore augmenté de 0,50 €, mais certaines banques ont infligé jusqu'à 3 € de plus en 2022.

- **Le tarif des retraits d'espèces** augmente mais de manière plus pernicieuse, puisque c'est le nombre de retraits gratuits hors de votre réseau bancaire qui est réduit. En deux ans, le nombre de retraits mensuels "déplacés" est passé de 3,41 à 2,97, bien loin des quatre de 2012. Aujourd'hui, une trentaine de banques ne proposent plus que deux retraits gratuits par mois.

client... Le retard à la fermeture est de cinquante-trois jours ouvrés en moyenne, et atteint le double dans certains établissements. Plus de cinq mois durant lesquels l'ancien compte continue de fonctionner alors qu'il a, en général, été vidé...

Interrogés, les banquiers expliquent ces retards par la détention d'un livret, la persistance d'un découvert ou encore la non-restitution des moyens de paiement. L'autorité ne semble pas convaincue et rappelle fermement aux banques qu'elles doivent réglementairement informer leurs clients des raisons pour lesquelles la procédure s'enlise, et « éviter toute situation susceptible de retarder la bonne exécution des instructions contenues dans les mandats ».

DES CLIENTS RETENUS CONTRE LEUR GRÉ

Mais il y a pire : certaines banques rejettent purement et simplement la demande de mandat de 10 % de leurs clients. Vous voulez nous quitter ? Eh bien, c'est non, on garde votre argent chez nous ! Ces constats, on les retrouve à travers les témoignages recueillis à «60».

Marlène, par exemple, tente de clôturer son compte à la Caisse d'épargne depuis plus d'un an. Elle a rejoint

le Crédit agricole, la banque de son compagnon, en utilisant le service de mobilité bancaire. Après quatre demandes de clôture, son plan épargne logement et son ancien compte courant sont toujours actifs. Marlène a même dû réaliser un virement de 500 € pour éviter des frais de découvert.

LA BANQUE NE SAIT PAS OÙ EST PASSÉ L'ARGENT...

Mais rien n'y fait. « J'ai toujours un prélèvement de 50 € chaque mois depuis mon ancien compte sur le PEL que je veux clôturer... » Elle vient d'apprendre qu'elle était désormais à découvert.

○ **Marlène tente de clôturer son compte depuis plus d'un an.** ○

« Je n'en peux plus... »

Aline a, elle aussi, signé un mandat de mobilité, en l'occurrence depuis La Banque postale vers une banque en ligne. Deux mois plus tard, le compte n'était toujours

pas clos. La Banque postale a même prélevé la cotisation trimestrielle comme si de rien n'était. « Ils m'ont signifié que le compte était à découvert, et qu'il ne pouvait pas être clôturé. » Mais il y a pire ! Parfois, l'argent disparaît entre l'ancienne et la nouvelle banque, comme le raconte Camille qui a finalisé sa mobilité bancaire.



ISTOCK

Son conjoint lui a fait un virement, par erreur, vers son ancien compte clôturé, et il a été débité. « Il n'y a pas eu de rejet de virement, alors ça ça aurait dû être le cas puisque le compte est fermé », raconte Camille. Nous avons contacté nos conseillers bancaires respectifs et personne ne sait où se trouve l'argent ! »

MÊME LES BANQUES EN LIGNE RENÂCLENT

Un des arguments les plus souvent avancés par une banque pour refuser la clôture d'un compte est la détention d'une assurance-vie. Didier raconte la mésaventure de sa mère lors de son changement de banque, depuis la Société générale vers la Banque populaire. Elle détient une assurance-vie à la Société générale qu'elle n'ali-

Détenant une assurance-vie, elle doit garder un compte...

mente plus. Pourtant, la banque l'oblige à garder un compte courant. « Chaque trimestre, 6 € de frais de tenue de compte sont facturés. On lui dit qu'il faut le garder pour le jour de son décès, car alors le solde sera versé sur celui-ci », nous raconte son fils. Même une banque en ligne peut renâcler. Alexis, par exemple, a eu beaucoup plus de facilité à ouvrir son compte chez Boursorama que de



La mobilité bancaire, comment procéder ?

- **Avec une simple signature**, vous mandatez la nouvelle banque choisie pour qu'elle récupère la liste de vos opérations récurrentes auprès de l'ancienne : virements de salaires, remboursements de santé, prélèvements de factures, etc. Vous précisez la date à laquelle le solde de l'ancien compte devra être transféré sur le nouveau.
- **Les deux établissements disposent ensuite de 22 jours ouvrés** pour procéder au changement. La banque d'arrivée a deux jours pour demander à l'ancienne les informations sur les opérations récurrentes sur votre compte durant les treize derniers mois. Et celle-ci doit les transmettre dans les cinq jours.
- **La nouvelle banque a alors cinq jours ouvrés**

- pour informer les émetteurs de prélèvements et de virements sur votre compte. Gare à certains prestataires qui ne jouent pas le jeu, le fournisseur d'électricité Dyneff, par exemple.
- **Si vous payez certains abonnements par carte bancaire** (ce que nous ne vous conseillons pas, mieux vaut un prélèvement), vous devrez vous charger de modifier les coordonnées auprès du prestataire. Par précaution, vous pouvez récupérer vos derniers relevés de compte avant de perdre l'accès à votre futur ex-espace bancaire en ligne.
 - **Le mandat de mobilité ne concerne que le compte courant**. Si vous détenez des plans d'épargne (PEL et PEA), c'est à vous de vous occuper de leur transfert. Une opération

- qui peut s'avérer onéreuse. Le transfert d'un PEL coûte en moyenne une centaine d'euros, celui d'un compte titre 100 à 150 € selon le nombre de lignes. Pour éviter les abus, les frais de transfert du PEA ont été plafonnés en 2020 à 15 € par ligne dans la limite de 150 €.
- **Si votre banque ne respecte pas cette procédure**, contactez l'Autorité du conseil prudentiel et de résolution (ACPR), qui dispose d'un formulaire en ligne sur le site de la Banque de France.
 - **Pendant treize mois après le changement**, l'ancienne banque devra vous prévenir en cas de présentation d'un virement, prélèvement ou d'un chèque sur le compte clos. Mais elle ne le fait pas toujours, relève l'enquête de l'ACPR.

le fermer. « La procédure est lourde, mais je l'ai suivie. Malgré mes multiples demandes depuis près de six semaines, mon compte n'est toujours pas fermé. J'imagine qu'au bout d'un moment les clients abandonnent et laissent un compte dormant, ce qui permet à Boursorama de communiquer un grand nombre de clients... »

Même bien enclenchées, certaines procédures connaissent des ratés. « J'ai engagé la clôture de mon compte, il y a un mois. J'avais fait appel au service de mobilité bancaire, raconte Louise. Pourtant, mes prélèvements de Netflix et Apple n'ont jamais été transférés, entraînant un découvert et 40 € de frais. J'ai dû le faire manuellement. J'ai envoyé la photo de ma carte bancaire découpée et depuis, j'attends qu'on me verse le reste de mon argent sur mon nouveau compte. Je paie des frais de 4 € par mois pour rien. Mon ancienne banque, la Caisse d'épargne, ne répond même plus à mes mails », se désespère-t-elle...

L'AUTORITÉ CONSTATE MAIS NE SANCTIONNE PAS

Les témoignages similaires à ceux que nous vous dévoilons pour cette enquête concernent à peu près tous les établissements même si, dans nos plaintes, un certain nombre d'agences des Caisse d'épargne et de La Banque postale reviennent plus souvent qu'à leur tour.

Cinq ans après, force est de constater que le dispositif Macron n'est pas totalement au point. Il n'est d'ailleurs pas toujours connu des usagers. Ceux qui veulent fermer leur compte en dehors de ce dispositif se heurtent souvent au silence ou à la réticence de la banque. L'ACPR n'a pas pris de sanction, mais dit veiller à la mise en œuvre de mesures correctives. Pour l'instant, l'Autorité constate mais ne sanctionne pas. De leur côté, les clients devront donc continuer à se débrouiller pour gérer leurs relations parfois conflictuelles avec leur ex... ●

LIONEL MAUGAIN



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

2 Lundi au vendredi
à **10 h 10**
Samedi à **10 h 40**

3 Lundi au vendredi
à **10 h 45**
Samedi à **11 h 15**

4 Lundi, mardi, jeudi et
vendredi à **13 h 30**
Samedi et dimanche
à **13 h 30**

5 Lundi, mardi,
mercredi, jeudi et
vendredi à **14 h 30**

franceinfo:

Lundi, mardi, mercredi,
jeudi et vendredi
à **13 h 00** et **18 h 00**
Samedi et dimanche
à **13 h 00** et **20 h 00**

En replay sur **france.tv**



Près de 500
émissions Consomag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



LES CHARGES LOCATIVES ET LEUR CONTRÔLE

Avec la Confédération nationale
du logement (CNL)
Première diffusion le mercredi 11 mai

LA RÉSIATION DU CONTRAT DE MUTUELLE

Avec Familles de France
Première diffusion le jeudi 12 mai

LES GARAGISTES : LES PIÈCES UTILISÉES POUR LA RÉPARATION

Avec Familles rurales
Première diffusion le vendredi 13 mai

LES MÉDIATEURS PUBLICS, QUI SONT-ILS ? QUELLES SONT LEURS PRÉROGATIVES ?

Avec l'Association pour l'information
et la défense des consommateurs
salariés-CGT (Indecosa-CG)
Première diffusion le lundi 16 mai

GÉRER LES COOKIES SUR LE WEB

Avec l'Union fédérale
des consommateurs-Que choisir
Première diffusion le mardi 17 mai

BIEN CHOISIR SON JEUX VIDÉO

Avec l'Union nationale
des associations familiales (Unaf)
Première diffusion le mercredi 18 mai

FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE

Avec l'Association de défense,
d'éducation et d'information
du consommateur (Adeic)
Première diffusion le jeudi 19 mai

DÉPANNAGE À DOMICILE : RÉGIME JURIDIQUE

ET RÈGLES DE PRUDENCE
Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoc)
Première diffusion le vendredi 20 mai

LE CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

Avec l'Association Léo-Lagrange
pour la défense
des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le lundi 23 mai

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE EN COLOCATION

Avec la Confédération générale
du logement (CGL)
Première diffusion le mardi 24 mai

Lucie Martinez

La présentatrice
de ConsoMag vous
donne rendez-vous
sur France Télévisions
et sur les réseaux sociaux.
Pour intervenir dans ConsoMag,
rejoignez-nous sur les réseaux.



Travaux en copropriété Tout n'est pas permis !

Pratique

Dans un immeuble, si des travaux portent sur des parties communes ou sont susceptibles de modifier l'aspect extérieur, une autorisation de l'assemblée générale des copropriétaires est requise. Marche à suivre.

Décorer ou peindre les murs, installer une nouvelle cuisine, rénover l'installation électrique ou la plomberie, abattre une cloison... Dans votre appartement, vous avez carte blanche à condition de ne pas toucher aux parties communes. Mais pour certains types de travaux, vous devrez soumettre votre projet à votre copropriété (voir tableau p. 60).

LE PROJET DE RÉSOLUTION ET LE DOSSIER TECHNIQUE

En pratique, « vous devez notifier au syndic la question que vous souhaitez porter à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale (AG) », rappelle Christophe Grand, juriste de l'Association des responsables de copropriété (arc-copro.fr). « Vous l'accompagnez d'un projet de résolution – du type "l'assemblée générale autorise Mme ou M. X. propriétaire du lot n° Z à réaliser à leurs frais les travaux affectant les parties communes..." – ainsi que d'un dossier technique précisant l'implantation et la consistance des travaux... » Il est conseillé de joindre un plan, le nom, les coordonnées et les devis des entreprises pressenties pour effectuer les travaux, leurs attestations d'assurance, ainsi que l'assurance dommages-ouvrage que vous devez souscrire pour des travaux importants.

Vous devez envoyer votre dossier en recommandé avec avis de réception ou par courrier électronique recommandé.

NOTIFIEZ VOTRE REQUÊTE SUFFISAMMENT TÔT

« Attention, l'organisation d'une AG de copropriété répond à un formalisme strict, souligne Maître Benjamin Naudin, avocat spécialisé en droit de la copropriété. Ainsi, une décision d'AG a déjà été annulée par la justice car le copropriétaire avait transmis sa demande par simple mail. »

Pour inscrire votre requête à l'ordre du jour de l'AG, vous devez la notifier suffisamment tôt au syndic. Idéalement deux mois avant la date prévue. Cependant, rien ne vous inter-

dit de l'adresser cinq ou six mois avant. Cela est même conseillé. Si vous êtes pressé, vous pouvez également demander au syndic de convoquer, à vos frais, une AG qui traitera exclusivement votre demande. Une solution que déconseille tou-

La résolution est adoptée en AG selon deux règles de majorité.

tefois Jean-François Dalbin, géomètre-expert à Vincennes. « Car bien souvent les copropriétaires, peu intéressés par le sujet, ne se déplacent pas. Résultat, aucun vote valable n'est possible. »

Pour qu'une résolution soit adoptée en assemblée générale, il existe deux règles de majorité. L'article 25 de la loi du 10 juillet 1965 définit la règle de la majorité absolue : il faut

Parties communes ou privatives ?

Tout immeuble est divisé en deux parties.

• Les parties privatives

Vous en êtes propriétaire et en avez l'usage exclusif. Vous pouvez y effectuer des travaux sans rien demander. C'est le cas de votre appartement (hors murs porteurs, chape, certaines canalisations...), parfois aussi d'un jardin ou d'une terrasse.

• Les parties communes

En principe, tous les



copropriétaires peuvent les utiliser, mais elles ne vous appartiennent pas. Vous ne pouvez pas réaliser des travaux sans l'autorisation de la copropriété. Sont réputées parties communes par la loi :

- les sols, jardins, cours...
- le gros œuvre : murs porteurs, toiture, chape...
- les éléments d'équipement commun : chauffage, réseau d'électricité, de gaz, fibre, canalisations traversant les appartements, ascenseur...
- les coffres, gaines et têtes de cheminées ;
- les passages et corridors : hall d'entrée, palier, escalier...



recueillir la majorité des voix de tous les copropriétaires, qu'ils soient présents, représentés ou absents. La décision qui n'a pas recueilli le nombre de voix requis peut toutefois bénéficier d'un second vote, si la résolution a obtenu au moins le tiers des voix. Les copropriétaires peuvent à nouveau voter immédiatement, cette fois à la majorité simple, qui ne tient compte que des copropriétaires présents, représentés ou ayant voté par correspondance.

LES PRESCRIPTIONS PARTICULIÈRES

L'article 26 définit, lui, la règle de la double majorité : la résolution doit être votée par la majorité des deux tiers des copropriétaires présents ou représentés. La décision qui n'a pas recueilli le nombre de voix requis peut bénéficier d'un second vote, si la résolution a obtenu l'approbation d'au moins la moitié des copropriétaires présents, représentés ou ayant

voté par correspondance, représentant au moins le tiers des voix de tous les copropriétaires. Les copropriétaires peuvent alors à nouveau

Attendre deux mois après le P-V de l'AG pour lancer les travaux.

voter immédiatement, cette fois à la majorité des voix de tous les copropriétaires.

Si votre projet est adopté en AG, sachez qu'« il est assez courant que l'accord des coproprié-

étaires soit conditionné au respect de prescriptions particulières », précise Christophe Grand. Par exemple, que les travaux seront réalisés sous votre entière responsabilité, qu'un constat par huissier de justice de l'état des parties communes et privatives avant et après travaux sera à votre charge, et que les travaux seront supervisés à vos frais par un architecte et le syndic.

Leur autorisation peut aussi être assortie de conditions de hauteur, de couleur et d'organisation du chantier

(horaires, protection...) auxquelles vous devrez vous conformer. « La loi impose d'attendre deux mois après la notification du procès verbal d'assemblée générale aux copropriétaires avant de lancer leur chantier, rappelle Me Benjamin Naudin. Passé ce délai, plus aucune contestation ne pourra être formulée. Ainsi, ils ne risquent plus de voir leur autorisation annulée. »

LE JUGE SAISI JUSQU'À TRENTE ANS APRÈS

Certains copropriétaires engagent d'abord des travaux et seulement ensuite sollicitent l'autorisation de l'AG. « C'est toujours possible, même des années après, remarque Christophe Grand, mais ce n'est pas obligatoirement un bon calcul ». En effet, le syndic et/ou un copropriétaire peut saisir le juge dans les cinq ans suivant leur découverte et jusqu'à trente ans en cas d'appropriation illégale d'une partie commune. « Si les preuves sont suffisantes, le juge pourra vous condam-

Quelles formalités pour quels travaux ?

Vérifiez tout d'abord si les travaux envisagés ne sont pas prohibés par le règlement de copropriété. Et en cas d'adoption de votre projet par l'assemblée générale, faites procéder à un constat d'huissier de justice avant et après travaux. De plus, si le syndicat le réclame, vous devrez faire superviser les travaux par un architecte.

Nature des travaux	Accord préalable de la copropriété	Autorisation d'urbanisme (commune)	À savoir
• Aménagement des combles ⁽¹⁾	Oui, si ouverture de fenêtre, intervention sur mur porteur ou dans le cas de poutres communes. Vote à la majorité de l'article 25	Permis de construire ou déclaration préalable de travaux, selon la zone et la surface aménagée	• Assurance dommages-ouvrage ⁽²⁾ • Mise à jour de l'état descriptif de division (EDD) • Déclaration aux services des impôts
• Climatiseur sur la façade	Oui (art. 25)	Déclaration préalable de travaux	• Limiter au maximum les nuisances de voisinage
• Changement de volets	Le libre choix de volets peut être interdit par le règlement de copropriété	Respect des prescriptions d'urbanisme applicables sur la commune ou sur une zone "Bâtiments de France"	• Ce changement (matière, couleur, forme...) est en général décidé en assemblée générale afin de préserver l'harmonie de l'immeuble
• Ouverture d'une fenêtre ou pose d'un velux	Oui (art. 25)	Déclaration préalable de travaux	• Assurance dommages-ouvrage (dans certains cas)
• Réunir deux appartements	Oui (art. 25)	Non	• Assurance dommages-ouvrage (dans certains cas) • Déclaration aux services des impôts • Mise à jour de l'EDD
• Abattre un mur intérieur	Oui, s'il s'agit d'un mur porteur (art. 25)	Non	• Assurance dommages-ouvrage (dans certains cas)
• Créer une mezzanine	• Non • Oui, si elle affecte les parties communes (art. 25)	Oui, si la hauteur sous plafond est supérieure à 1 m 80. Permis de construire ou déclaration préalable de travaux, selon la surface créée	• Déclaration aux services des impôts
• Fermer une véranda ⁽¹⁾	Oui (art. 25) car elle affecte l'aspect extérieur. Art. 26 si partie commune.	Oui, permis de construire ou déclaration préalable de travaux, selon la surface créée	• Assurance dommages-ouvrage (dans certains cas) • Déclaration aux services des impôts
• Surélever un toit	• Oui (art. 26) • Si l'immeuble est situé dans un périmètre de préemption de droit urbain (art. 25)	Oui, permis de construire	• Assurance dommages-ouvrage • Mise à jour de l'EDD • Déclaration aux services des impôts

(1) Achat nécessaire si partie commune. (2) La souscription d'une assurance dommages-ouvrage s'impose si les travaux bénéficient d'une garantie décennale par l'entreprise.

ner sous astreinte à remettre en état et, en cas d'annexion, à restituer la partie commune », alerte Me Benjamin Naudin.

« Une telle démarche de régularisation est toutefois recommandée, d'après Me Barbara Thomas-David, notaire à Paris, si vous avez acheté le bien en l'état ou encore si vous programmez de vendre votre appartement. » N'oubliez pas que, par définition, vous ne pouvez céder un bien qui ne vous appartient pas et donc des parties communes que vous vous seriez appropriées sans autorisation. « Si l'opération envi-

Le géomètre-expert et le notaire sont souvent nécessaires.

sagée aboutit à annexer une partie commune (combles, palier, bout de cour...), vous devrez acheter l'espace convoité à la copropriété mais également faire préparer par un géomètre-expert et un notaire un modificatif de l'état descriptif de division », rappelle-t-elle. Et par incidence, modifier le règlement de copropriété. « Le géomètre-expert récupère tous les documents de l'immeuble, règlement de copropriété, modificatif éventuel, plans de copropriété, décisions

d'assemblée générale... détaille Jean-François Dalbin. Il effectue des mesurages, évalue les tantièmes de la partie commune, les quotes-parts, dresse le plan du lot, le modificatif de l'état descriptif de division et calcule la répartition des charges du lot ainsi créé. » Puis le notaire rédige l'acte authentique et, s'il est adopté en AG, suite à la vente du lot, il se charge de sa publication au service de publicité foncière. Une opération coûteuse qui doit être préparée plusieurs mois avant la date de l'AG. ●

LAURENCE OLLIVIER
Juriste : VIRGINIE POTIRON



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation

Le prix du café se corse

Sur le marché international, en 2021, la livre de café est passée de moins de 1 \$ à 2,50 \$. Une partie a été répercutée sur les paquets des distributeurs, avant de toucher les grandes marques.

En juillet dernier, une vague de gel a frappé l'État brésilien du Minas Gerais, qui produit 70 % de l'arabica brésilien. Les conséquences ont été désastreuses sur les caféiers. « Les températures négatives provoquent une défoliation des arbres et peuvent même tuer les plus jeunes », expliquait alors Carlos Mera, analyste du marché du café chez Rabobank. En 2021, les récoltes du premier producteur et exportateur de café au monde en ont été gravement affectées. Celles de 2022 risquent de l'être également.

LE PLUS HAUT NIVEAU DEPUIS DIX ANS

Au total, les pertes se sont établies à 216 000 tonnes, soit 3 % de la production annuelle mondiale. Ce qui a principalement alimenté la flambée des cours, tout comme les troubles sociaux en Colombie (troisième producteur mondial), le surcoût des transports et une certaine spéculation. « La hausse est continue depuis 16 mois consécutifs », constate l'Organisation internationale du café. Entre janvier et décembre 2021, le prix à la production a augmenté de 75 %, atteignant son plus haut niveau depuis dix ans.

Les prix du robusta, variété essentiellement cultivée en Asie du Sud-Est, ont, eux aussi, augmenté de plus de 40 %. Les conséquences commencent à se faire ressentir sur les marques de distributeurs qui ont augmenté de 4,4 %, et les premiers prix qui, eux, ont bondi de 12 % depuis un an.

LES DISTRIBUTEURS NE SUIVENT PAS

Les grandes marques de café devraient suivre durant ce printemps. Mais les distributeurs renâclent à répercuter ces hausses. Lors des négociations annuelles de début d'année, Intermarché a, par exemple, refusé les tarifs présentés par le groupe Jacobs Douwe Egberts, qui possède plus de cinquante marques (Grand-Mère, L'Or, Tassimo...). « Depuis plusieurs mois, nous faisons face à une hausse sans précédent du prix des matières premières agricoles, des emballages, du transport et de l'énergie. Nous mettons tout en œuvre pour en limiter les répercussions », explique la multinationale dans un droit de réponse au magazine professionnel LSA. Le café va donc coûter de plus en plus cher. Les plus avisés ont constitué leur stock. ●

LIONEL MAUGAIN

Retrouvez la rubrique et la liste des produits de notre panier sur : www.60m.fr/panier



TROIS PRODUITS EN HAUSSE

Pâtes alimentaires	↗ +11,2 %
Huile	↗ +2,6 %
Café torréfié	↗ +2,5 %

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Les chiffres du mois

Brusque accélération de la valeur de notre panier en février. Certains produits de marques de distributeurs commencent à décoller au-delà des 4 % de hausse sur un an, c'est le cas du paquet de sucre (+7,9 %), du café, des céréales du petit déjeuner (+4,4 %) de la confiture de fraise (+4,2 %) ou des œufs premier prix (+5,2 %). Les produits de grandes marques devraient suivre rapidement. On constate également de petites baisses pour la lessive (-1,2 %), le dentifrice (-0,9 %) ou la pizza surgelée (-0,34 %).

Notre panier regroupe 31 produits de base, dont les prix ont été collectés dans 10 000 points de vente, hypers, supermarchés et magasins de proximité. L'évolution par rayon concerne 300 000 produits à code-barres depuis un an dans ces 10 000 magasins.

RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 36).

Dur, la résiliation en ligne !

John D., par courriel

Armez-vous de patience

Il y a aujourd'hui une grande dissymétrie de complexité entre la signature d'un contrat et sa résiliation. Bien souvent, une démarche en ligne assez simple permet de souscrire à un service comme un abonnement Internet, une assurance, un compte bancaire. Par contre, pour arrêter ces services, il faut faire des courriers recommandés, trouver l'adresse, s'assurer qu'elle contient bien les informations nécessaires, etc. Bref, d'après moi, beaucoup de gens restent sur de vieux abonnements car ils ne savent pas, ou n'ont pas le temps d'envoyer des courriers recommandés. On ferait donc économiser des sommes comme 20, 30 ou 40 € par mois à beaucoup de gens en imposant des modalités de résiliation plus faciles aux fournisseurs.

Comestible, quoique... René Foulon/26 Beaumont-lès-Valence

Votre fromage, avec ou sans croûte ?

Pourriez-vous me dire si la croûte des fromages pasteurisés, thermisés, au lait cru (camembert, chèvre, maroilles, roquefort, etc.) est recommandée (pénicillium...), comestible mais sans intérêt ou pas consommable ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

La plupart des croûtes sont comestibles, mais il existe des exceptions. Celles qui sont recouvertes d'une couche de paraffine ou de cire doivent être retirées. On les trouve notamment sur certains fromages à pâte pressée cuite pour prolonger leur conservation. Les femmes enceintes ne doivent manger aucune croûte afin de prévenir tout risque de listériose. Pour les autres, c'est surtout une question de goût. Le Centre national interprofessionnel de l'économie laitière (Cniel) évoque ainsi les « croûtes comestibles mais que l'on déconseille car elles n'apportent rien en termes de saveur, parmi lesquelles on retrouve toutes les pâtes pressées cuites, trop épaisses. Mais si vous appréciez leur goût, rien ne vous empêche de les manger. Car « le principal attrait des croûtes comestibles, c'est l'ajout de goût », précise le Cniel.



Aberrant ! Emilie Eymard/69 Genay

Le grand gaspillage des pare-soleil

Je viens de casser mon pare-soleil côté conducteur. Citroën m'annonce qu'ils se vendent par deux, et que le prix est de 186 € ! Nous vivons une époque où tout le monde cherche à recycler, trier, etc. et les constructeurs automobiles continuent de forcer à la consommation, qui plus est sur des pièces en plastique (dont le coût de production doit avoisiner les quelques euros). Ayant fait le tour d'Internet (Le Bon Coin, Oscaro, France Casse), je me rends compte que tous les pare-soleil disponibles sont pour passagers car des milliers de conducteurs, comme moi, ont été obligés d'acheter les deux pare-soleil pour pouvoir changer celui côté conducteur et tentent, en vain, de revendre celui côté passager. Je trouve ça honteux !

De l'air ? Non, un tassement ! Julie F., via Facebook



Le sachet à moitié vide

Ce message pour vous faire part d'une constatation sur l'un des produits que je consomme, grand paquet, grand sachet, à moitié rempli... d'air : on achète de l'emballage !

LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Vous êtes nombreux à nous faire part de votre stupéfaction face à des sachets de nourriture à moitié remplis d'air. Dans ce genre de situation, la première chose à faire est de vérifier si le poids du produit correspond bien à celui qui est indiqué sur l'emballage. Si la réponse est non, c'est qu'il y a eu « une anomalie en usine », nous explique le service clients de Poulain, auquel nous avons fait part de votre témoignage. « Cela peut arriver, mais c'est rare. » nous a-t-il été répondu. S'il n'y a pas d'erreur sur le poids, c'est tout simplement que « la poudre s'est tassée pendant le transport », explique le fabricant, ce qui arrive beaucoup plus fréquemment.

Un lecteur avisé Marcel Pellicer, par courriel

L'abattement était nettement moins avantageux !

Dans votre numéro de décembre 2021, dans l'article « De l'importance de la clause bénéficiaire » (p. 57), vous écrivez que l'abattement de 152 500 € s'applique pour les versements effectués avant l'âge de 70 ans pour chaque bénéficiaire. En revanche, vous indiquez : « Pour la part du capital versé après, l'abattement est de 30 600 € par bénéficiaire. » Or cela n'est pas exact. Pour les primes versées après 70 ans, si le contrat est souscrit après le 20 novembre 1991, l'abattement est de 30 500 € et non 30 600 €. De plus, il est commun à tous les bénéficiaires, et doit donc être divisé entre les différentes personnes bénéficiaires de l'assurance-vie, à parts égales, ce qui est nettement moins avantageux ! Par ailleurs, ce seuil s'applique à tous les contrats souscrits confondus, et non contrat par contrat. S'il y a deux bénéficiaires, l'abattement sera donc de 15 250 € pour chacun, et non de 30 500 €.



Faut-il se désoler de ne pas être flûtiste ? Sébastien V., par courriel

Fausse note dans l'Eurostar

Je suis musicien violoncelliste voyageant fréquemment vers le Royaume-Uni. Il se trouve que la compagnie Eurostar nous demande un ticket supplémentaire car, selon elle, l'instrument est trop volumineux et ne rentre pas dans les porte-bagages situés au-dessus de nos têtes. Ce qui est faux. Nous sommes quelques centaines, voire quelques milliers, de musiciens à devoir dépenser de l'argent pour un siège dont nous n'avons pas besoin afin de pouvoir faire notre métier. Quels sont nos recours ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Il n'existe pas réellement de recours. Les règles d'acceptation des bagages dans le train sont fixées dans les conditions de transport d'Eurostar que vous avez acceptées lors de l'achat de votre billet. « Il vous est permis d'emporter jusqu'à deux grands articles (valises, sacs à dos, instruments de musique, etc.) n'excédant pas 85 cm de long chacun », précise la clause du contrat relative aux bagages. Même s'il tient dans les espaces de rangement, l'étui d'un violoncelle dépasse les 85 cm. Eurostar est donc dans son droit en exigeant le paiement d'un second siège. Sur son site Internet, la compagnie rappelle d'ailleurs explicitement les règles concernant les instruments de musique. Pour les « violoncelles et instruments de taille moyenne », il est spécifié : « Si votre instrument mesure 85 cm et 136 cm de long et se trouve dans un étui, vous n'êtes pas en mesure de le transporter en tant que bagage à main. »

C'était un minimum ! Valérie L., par courriel

La conduite accompagnée, c'est pas automatique

J'ai inscrit mon fils au permis accompagné sur boîte automatique. Lors de la signature du contrat, l'auto-école m'a dit qu'il lui fallait treize heures de conduite avant de commencer à rouler avec moi. Et maintenant elle m'impose vingt-cinq heures. En a-t-elle le droit ? Surtout que le permis en boîte automatique est censé revenir moins cher.

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

L'auto-école aurait dû vous préciser qu'il s'agissait de treize heures minimum. L'arrêté du 22 décembre 2009 relatif à l'apprentissage de la conduite précise que, pour la partie pratique, « un volume minimum de treize heures est requis » pour les élèves suivant une formation limitée à la conduite des véhicules équipés d'une boîte automatique. Au bout de

ces treize heures, l'enseignant réalise un bilan et délivre une « attestation de fin de formation initiale ». Sans cette attestation, la conduite accompagnée ne peut pas commencer. L'enseignant peut tout à fait estimer que l'élève n'a pas encore acquis les compétences nécessaires à la conduite accompagnée, et demander à ce que des heures de conduite



supplémentaires soient effectuées. Un autre bilan sera alors réalisé au terme de cette période. Si vous estimez que l'auto-école ne vous a pas

informée correctement ou que le contrat signé ne correspond pas à la prestation, vous pouvez faire un signalement auprès de signal-conso.gouv.fr.



Encore fallait-il le savoir ! Stéphanie J., par courriel

Les revers de la douceur italienne

Nous avons fait un voyage en Toscane, à la Toussaint, et nous avons reçu hier une amende pour circulation dans une zone à trafic limité (ZTL) à Pise. Nous n'avons jamais vu de panneau la signalant et nous ignorions même jusqu'à l'existence de ces zones. Nous avons réglé, par crainte des suites et surtout de l'augmentation du montant de l'amende. Mais nous craignons que ce ne soit que la première d'une longue série, car nous avons aussi circulé dans la ZTL de Florence. Quelle est la conduite à tenir ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les zones à trafic limité ont été mises en place dans la plupart des centres-villes italiens. Seuls les riverains et véhicules enregistrés sont autorisés à y circuler. Les amendes arrivent souvent plusieurs mois après l'infraction. Le Centre européen des consommateurs (CEC France) précise qu'« en cas de non-paiement, il est en théorie possible que vous soyez poursuivi en France par le biais des autorités italiennes ou un représentant en France ». Il ajoute que ne pas payer peut engendrer « une majoration des amendes » et « un risque en cas de contrôle des autorités de police, si vous retournez en Italie ».

Il est toujours possible de contester l'infraction dans les soixante jours selon les modalités précisées dans le courrier que vous avez reçu. Deux possibilités : soit contester auprès du préfet (gratuit), soit auprès du juge de paix (38 €) de la ville en question. « Attention, les formulaires sont uniquement en langue italienne ! », souligne le CEC-France qui les met à disposition sur son site Internet europe-consommateurs.eu. Si le courrier de notification vous a été envoyé plus de 360 jours après la date de l'infraction, cette dernière est prescrite, et vous n'êtes pas dans l'obligation de payer, mais il vous faudra quand même exercer un recours en bonne et due forme.

Dépassements encadrés

Hélène G., via Facebook

Une base identique

Quelle est la base de remboursement de la Sécurité sociale pour une visite auprès d'un spécialiste en secteur 2 Optam ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les médecins classés en secteur 2 ont le droit de recourir à des dépassements d'honoraires. S'ils sont adhérents à l'Option pratique tarifaire maîtrisée (Optam), les dépassements sont encadrés. La base de remboursement de la Sécurité sociale est alors la même que pour un spécialiste en secteur 1, à savoir 25 €. Quel que soit le tarif de la consultation, vous serez remboursée 16,50 €, une fois déduite la participation forfaitaire de 1 €.

Soustraction supplémentaire Joël Barthes/94 Saint-Maur-des-Fossés

Le conjoint du retraité sort de la mutuelle

Pouvez-vous compléter votre réponse au courrier « Mutuelle pour jeunes retraités » (n° 578, mars 2022), en me disant depuis quand cette progressivité des augmentations s'applique ? D'autre part, lorsque l'on est salarié, la cotisation est valable pour tous les membres de la famille (conjoint, enfants encore à charge...). Comment est calculée la nouvelle cotisation pour le retraité et son conjoint au chômage de longue durée qui n'a donc pas de mutuelle ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Ce système de plafonnement progressif de la hausse de la complémentaire santé pour les nouveaux salariés retraités a été mis en place par le décret n° 2017-372 du 21 mars 2017. Il concerne tous les contrats souscrits ou les adhésions intervenues à compter du

1^{er} juillet 2017. Pour les contrats souscrits avant cette date, la hausse de cotisations est limitée à 50 % dès la 1^{re} année. En revanche, le maintien des garanties et l'encadrement des cotisations ne s'appliquent qu'au seul retraité : ses ayants droit, conjoint ou enfants, ne peuvent plus bénéficier de cette complémentaire santé.



Daniel Miegbielle
64 Monassut-Audiracq
Le post du mois

Skier à tout prix

Nous avons emmené nos deux petits-enfants de 6 et 8 ans au ski. Ils n'avaient jamais skié et ont eu des cours. Dès le troisième jour, ils ont utilisé des remontées mécaniques facturées 35 et 40 €. Des prix bien trop élevés pour ce qu'ils savent faire.

Tu es EN TRAIN De Me DIRE
Que Tu AS MIS POUR
1,99€ De GAZOIL ?

1,999 €



Le cinq qui fait la bascule Dylan F./73 Aix-les-Bains

Trois chiffres après la virgule

J'ai pour habitude de faire mon plein de carburant chez Total. Ce dernier indiquait récemment un prix de 1,99 € le litre de gazole. Cependant, lorsque j'ai commencé à verser un litre tout rond, le montant indiqué sur la machine était de 2 €. Sur un plein complet de carburant, au regard du nombre de personnes en France et dans le monde qui se servent à chaque instant de ce précieux liquide, je pense que la note finale est colossale...



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Les distributeurs de carburant ont pris pour habitude d'afficher le prix des carburants avec 3 chiffres après la virgule depuis 2002 et le passage à l'euro. Dans votre cas, le gazole était en réalité affiché à 1,999 € le litre. Mais si les millièmes d'euros peuvent être utilisés dans le calcul du prix intermédiaire, ils ne peuvent pas s'appliquer au paiement final qui, lui,

se fait toujours sur un montant avec deux décimales après la virgule. Les distributeurs doivent donc arrondir au centime le plus près. C'est bien ce qui a été fait ici. En revanche, avec 26 litres de gazole par exemple, cela aurait fait : $1,999 \times 26 = 51,974$ €. Soit 51,97 € à régler. En effet, si le troisième chiffre après la virgule est inférieur à 5, on arrondit au centime d'euro inférieur. S'il est égal ou supérieur à 5, on arrondit alors au centime d'euro supérieur.

- Vous recherchez des conseils.
- Vous avez subi un préjudice.
- Vous êtes victime d'une arnaque.
- Vous souhaitez réagir à un article.
- Ça vous choque, ça vous agace.
- Vous voulez lancer une alerte.

60
millions
de consommateurs

Devenez consomm'acteur : racontez-vous, écrivez-nous !

18-24, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15 **ou** redactionweb@inc60.fr



LA FLÈCHE DE MADAME 60

Chaque mois, Madame 60 évoque sa vie, ses humeurs, pointe les situations absurdes et n'hésite pas à cibler les responsables de ses galères de consommatrice.

Pierre, le coût de sa vie

Mes chers pics noirs,
Désolée, mais c'est pas la folle gaieté dans mes chroniques, ces derniers temps, les événements font que le moral varie à l'inverse des prix.

À ce sujet justement, je veux partager avec vous les constats de Pierre, un abonné qui m'a écrit sur le mode confiance. Le motif de sa lettre est clair : « Augmentation effrayante du coût de la vie », c'est son titre. La voici. « C'est la première fois que je vous écris. Je m'intéresse aux articles, enquêtes et analyses que vous publiez. Mais, là, je voudrais lancer un cri d'alarme au sujet du coût de la vie. C'est intenable. Mon train de vie n'a absolument pas changé en sept ans. Mais depuis quelques mois, je ne peux plus vivre avec les revenus de mon travail. L'électricité (mon fournisseur est Engie) a augmenté de 120 % environ. D'une annonce alléchant de 20 € par mois, mon abonnement est passé à 45 €. Je suis célibataire, sans enfant, dans un appartement où le chauffage est compris dans les charges. Je n'ai aucun appareil électroménager autre que le lave-linge.

Les produits en supermarché sont de plus en plus chers. Je me retrouve à devoir faire des courses hors de mon budget. Les fruits et légumes, les pâtes, le fromage, la viande hachée... Ce sont des aliments simples et variés que j'ai toujours eu pour habitude de consommer. Je pouvais déborder en achetant parfois du chocolat, mais je n'y arrive plus. Je ne parle même pas des services tels qu'Internet et le téléphone qui ne cessent d'augmenter discrètement. Alors je m'interroge. Comment me suis-je retrouvé dans une vie où mon salaire ne suffit plus ? Comment se fait-il que je doive

demander l'aide de mes proches ? Avez-vous aussi constaté que tout empire ou mon jugement est-il biaisé ? Je n'attends pas de solution miracle, mais un conseil pour une démarche concrète afin de retrouver une vie normale. »

Cher Pierre, vous n'êtes pas seul dans cette situation. Concernant l'électricité, on croyait être protégés par le bouclier du gouvernement limitant la hausse à 4 % jusqu'à fin juin, cependant certains ayant comme vous un chauffage collectif avaient été oubliés. Soit cinq millions de foyers ! Mais depuis votre lettre, la chose a été rectifiée. Vous allez avoir une compensation dans vos charges pour couvrir la hausse des prix de marché.

Ensuite, oui, les prix de l'alimentation augmentent, et ça va continuer, si on se fie à l'observatoire de «60». À la campagne, on échange volontiers les fruits, les légumes, certains élèvent des poules, des lapins. En ville, il existe des associations, des organismes sociaux. En ces temps qui s'annoncent rudes, que faire d'autre si ce n'est compter et agir par la solidarité et l'entraide ? J'ignore dans quel secteur vous travaillez, mais vous avez le droit de demander une augmentation pour absorber la hausse des prix. On la connaît, cette inflation, on en est déjà à plus de 4 % cette année. Va falloir que de ce côté-là aussi, ça bouge !

Cher Pierre, recevez tous mes encouragements pour surmonter cette passe difficile. On a tous des problèmes mais nos angoisses face à l'avenir, on peut les partager, elles sont souvent communes ! ●

Par courrier : 60 Millions de consommateurs, Madame 60, 18-24 rue Tiphaine, 75732 Paris, Cedex 15. Par courriel : redactionweb@inc60.fr

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

La supercherie

Une margarine qui protège le cœur, une infusion qui soigne la dépression... on nous promet n'importe quoi pour nous inciter à acheter. p. 28

Les bugs

Dans le cadre d'un changement de banque, c'est l'établissement nouvellement choisi qui se charge de réaliser les démarches. Dans la pratique, il y a quelques dysfonctionnements. p. 54

La bonne surprise

Une viande de qualité avec peu de nitrites : beaucoup de saucissons, mini-saucissons et saucisses sèches que nous avons analysés partagent ces deux caractéristiques. p. 21



L'alternative

Pour passer à l'électrique, changer de vélo n'est pas utile. Des kits électriques adaptables à tous les vélos, même les plus anciens, sont plus économiques. p. 12

Le bon conseil

Certains travaux dans un appartement doivent être précédés d'une autorisation du syndic si l'on ne veut pas rendre des comptes cinq, dix ou trente ans plus tard. p. 58



Le tableau d'honneur

Netflix

Richesse du catalogue, qualité et diversité des contenus, exclusivités, facilité de navigation... la plateforme américaine de vidéo à la demande arrive en tête. p. 37



Le miroir aux alouettes

Avec 89 % de taux de réussite, la méthode pour choisir le sexe de son enfant semble presque parfaite. Mais cette statistique ne repose sur rien de solide. p. 4

Le chiffre marquant

52%

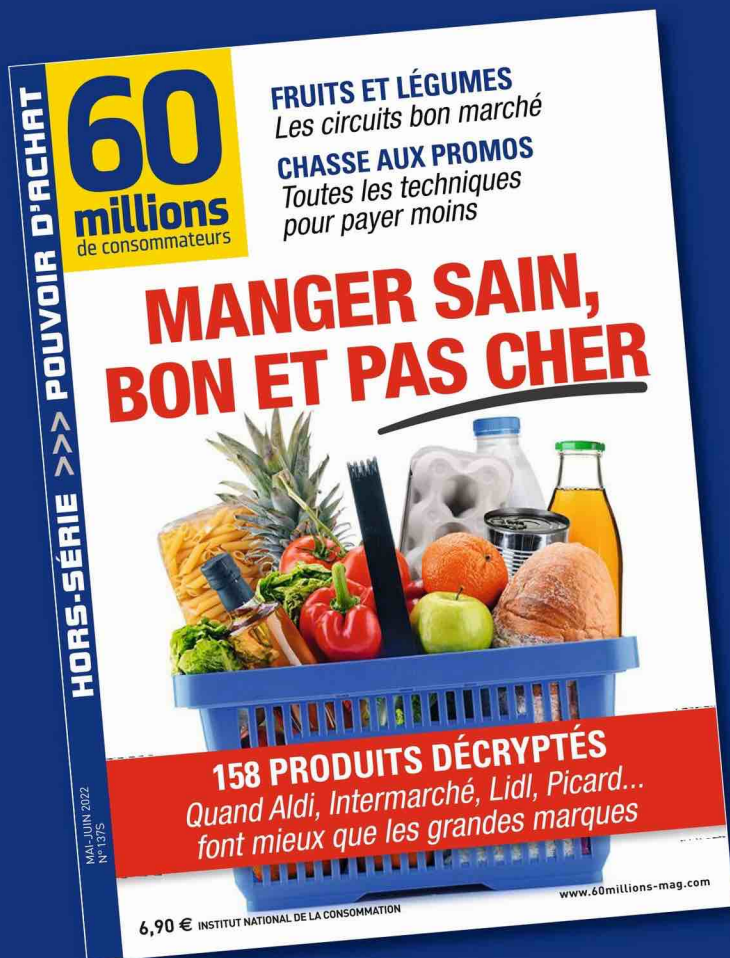
C'est la proportion de Français déjà séduits par les plateformes de locations saisonnières pour passer leurs vacances dans la maison ou l'appartement d'un particulier. p. 44

La mise en garde

La plupart des magasins de matelas offrent un service d'essai pendant 100 nuits mais la formule "satisfait ou remboursé" se mue quelquefois en "satisfait ou échangé". p. 42



Ne manquez pas notre hors-série



Actuellement en kiosque et en version numérique
sur www.60millions-mag.com et sur tablettes

